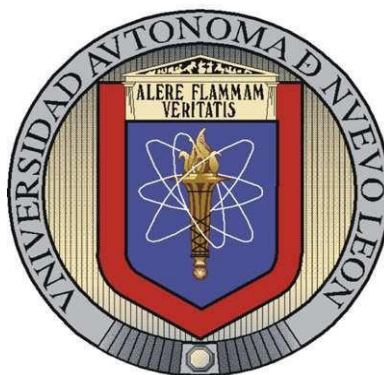


**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO**



**ELEMENTOS QUE INCIDEN EN LA SATISFACCION LABORAL DE LOS
ADOLESCENTES EMPACADORES EN TIENDAS DE AUTOSERVICIO EN EL
NORESTE DE MÉXICO**

**TESIS DOCTORAL
POR**

MARÍA AURELIA BOCANEGRA NORIEGA

**COMO REQUISITO PARCIAL PARA OBTENER EL GRADO DE
DOCTOR EN FILOSOFÍA CON ESPECIALIDAD EN ADMINISTRACIÓN**

MONTERREY, NUEVO LEÓN, MÉXICO, MAYO 2019

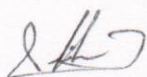
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Declaro solemnemente que el documento que en seguida presento es fruto de mi propio trabajo, y hasta donde estoy enterado no contiene material previamente publicado o escrito por otra persona, excepto aquellos materiales o ideas que por ser de otras personas les he dado el debido reconocimiento y los he citado debidamente en la bibliografía o referencias.

Declaro además que tampoco contiene material que haya sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro grado o diploma de alguna universidad o institución.

Nombre: María Aurelia Bocanegra Noriega

Firma:



Fecha: Junio de 2020

ABREVIATURAS Y TÉRMINOS TÉCNICOS

ANTAD:	Asociación Nacional de Tiendas de Autoservicio y Departamentales
CANACO.	Cámara Nacional de Comercio
DIF:	Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia
ENOE:	Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo
FCAT:	Facultad de Comercio y Administración de Tampico
INEGI:	Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática
IPEC	Programa Internacional para la Erradicación del Trabajo Infantil
OIT:	Organización Internacional del Trabajo
ONU:	Organización de las Naciones Unidas
PANNARTI:	Programa de Prevención y Atención a Niños, Niñas y Adolescentes
PEA:	Población económicamente activa
PIB:	Producto interno bruto en Riesgo y de Trabajo Infantil.
T.I:	Trabajo Infantil
UNICEF:	Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia
SEGOB:	Secretaría de Gobernación
ZCP:	Zona conurbada del Pánuco

Contenido

ABREVIATURAS Y TÉRMINOS TÉCNICOS	11
ÍNDICE DE TABLAS.....	16
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	16
RESUMEN	18
INTRODUCCIÓN.....	20
CAPÍTULO 1. NATURALEZA Y DIMENSIÓN DEL ESTUDIO	22
1.1 Antecedentes del Problema a Estudiar	22
1.1.1 La economía y el empleo	22
1.1.2 Regulaciones a nivel internacional del trabajo de los menores.....	24
1.1.3 Aspectos legales del trabajo de los menores en México	26
1.1.4 Tamaulipas y el empleo de menores	29
1.2 Planteamiento del Problema de Investigación.....	33
1.2.1 Antecedentes Teóricos del Fenómeno a Estudiar	34
1.2.2 Mapa Conceptual del Planteamiento del Problema	39
1.3 Pregunta Central de Investigación	40
1.4 Objetivo General	40
1.4.1 Objetivos metodológicos	40
1.5 Hipótesis General de Investigación	40
1.6 Metodología	41
1.7 Justificación y Aportaciones del Estudio	41
1.8 Delimitaciones del estudio.....	43
CAPÍTULO 2 MARCO TEÓRICO	44
2.1 Teorías y definiciones de la variable dependiente: La satisfacción laboral	44
2.1.1 Marco teorico del concepto de satsifaccion laboral.....	44
2.1.2 Estudios de Investigaciones Aplicadas	47
2.2 Teorías, definiciones e investigaciones de las variables independientes.....	49
2.2.1 Variable Motivación en el trabajo	50
2.2.2 Variable Colaboración con los compañeros de trabajo	55

2.2.3 Variable Remuneración económica	56
2.2.4 Variable Nivel de compromiso	57
2.2.5 Variable Liderazgo en la supervisión	59
2.3 Hipótesis Específicas y/o Operativas	62
2.3.1 Modelo Gráfico de la Hipótesis	63
2.3.2 Modelo de Relaciones Teóricas con las Hipótesis	63
CAPÍTULO 3. ESTRATEGIA METODOLÓGICA.....	66
3.1 Tipo y Diseño de la Investigación.....	66
3.1.1 Tipos de Investigación	66
3.1.2 Diseño de la Investigación	67
3.2 Métodos de Recolección de Datos.....	67
3.2.1 Elaboración del Instrumento	67
3.2.2 Operacionalización de las Variables de las Hipótesis	69
3.2.3 Validez de Contenido	73
3.3 Población, Marco Muestral y Muestra	74
3.3.1 Tamaño de la Muestra	76
3.3.2 Sujetos de Estudio	79
3.3 Métodos de Análisis	79
CAPÍTULO 4. ANÁLISIS DE RESULTADOS FINALES	80
4.1 Aplicación del instrumento	80
4.2 Análisis de fiabilidad con Prueba Piloto (Coeficiente Alpha de Cronbach	80
4.3 Resultados Finales.....	81
4.3.1 Análisis Estadístico del perfil del encuestado	81
4.3.2 Análisis de medias de los Items	87
4.3.2 Análisis de regresión lineal múltiple	90
CONCLUSIONES.....	95
Bibliografía	100

Anexo 1. Cuestionario Job Descriptive Index (JDI) para medir la satisfacción en el trabajo.	110
Anexo 2. Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) (Weiss, Dawis, England, & Lofquist, 1967).....	115
Anexo 3. Meyer y Allen (1991)	117
Anexo 4. Cuestionario de satisfacción laboral S10/12.....	119
Anexo 5. Motivación hacia el aprendizaje y la ejecución MAPE11	121
Anexo 6 Overall Job Satisfaction" de Warr, Cook y Wall)	123
Anexo 7. Cuestionario: Censo de adolescentes empacadores	125
Anexo 8 Instrumento de medición	125

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Comparativo de los menores trabajadores por edades.....	17
Tabla 2. Comparativo de los menores trabajadores por sector en México y Tamaulipas.....	23
Tabla 3. Comparativo de los ingresos de los menores trabajadores por sector.....	24
Tabla 4. Variables de la hipótesis.....	33
Tabla 5a. Teorías sobre la motivación.....	44
Tabla 5b. Teorías sobre la motivación.....	45
Tabla 6. Perspectivas teóricas del liderazgo.....	53
Tabla 7a. Modelo de relaciones teóricas.....	57
Tabla 7b. Modelo de relaciones teóricas.....	58
Tabla 8 Variables de investigación e indicadores de medición.....	61
Tabla 9a. Análisis de contenido de la encuesta en base a otros instrumentos.....	65
Tabla 9b. Análisis de contenido de la encuesta en base a otros instrumentos.....	66
Tabla 10. Tiendas de autoservicio en Tampico.....	68
Tabla 11 Muestra estratificada por tienda de la investigación.....	72
Tabla 12. Alpha de Cronbach antes y después de la eliminación de los ítems.....	74
Tabla 13. Medias de los ítems de la variable Motivación en el trabajo.....	80
Tabla 14. Medias de los ítems de la variable Colaboración con los compañeros de trabajo.....	80
Tabla 15. Medias de los ítems de la variable Remuneración económica.....	81
Tabla 16. Medias de los ítems de la variable Nivel de compromiso.....	81
Tabla 17. Medias de los ítems de la variable Liderazgo en la supervisión.....	82
Tabla 18. Medias de los ítems de la variable Satisfacción laboral.....	82
Tabla 19. Correlaciones.....	84
Tabla 20. Resumen del modelo.....	85
Tabla 21. Coeficientes.....	85
Tabla 22. Resultados de Hipótesis.....	86

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Mapa conceptual del planteamiento del problema.....	31
Gráfico 2. Relación de variables.....	56
Gráfico 3. Distribución de empacadores por tienda.....	70
Gráfico 4. Edad del adolescente empacador.....	74
Gráfico 5. Género del adolescente empacador.....	75
Gráfico 6. Nivel de estudios.....	75
Gráfico 7. Meses laborados por el adolescente empacador.....	76
Gráfico 8. Días laborados por el adolescente empacador.....	76
Gráfico 9. Horas diarias laboradas por el adolescente empacador.....	77
Gráfico 10 Turno en que labora el adolescente empacador.....	77
Gráfico 11. Remuneración económica del adolescente empacador.....	78
Gráfico 12. Con quién vive el adolescente empacador.....	78
Gráfico 13. Número de hermanos del adolescente empacador.....	79
Gráfico 14. Carrera que el empacador adolescente quisiera estudiar.....	79

RESUMEN

Una de las áreas de influencia del trabajo ha incidido en el rol y la conformación de la empresa, la cual ha evolucionado a la par que las sociedades humanas, uno ejemplo de ello se ha manifestado en la última mitad del siglo pasado, cuando repentinamente pasamos a comprar de la tiendita de la esquina a los grandes supermercados, y con ello apareció la figura del empacador de mercancías (cerillo). En este trabajo de investigación en una primera parte, se presentan los fundamentos teóricos que permiten documentar los antecedentes que dieron lugar a esta figura, y delimitar la falta de estudios relacionados con su satisfacción laboral, haciendo hincapié en los lineamientos marcados por organismos internacionales los cuales señalan la importancia de entablar diálogo con los adolescentes en todos los ámbitos de su desarrollo para que esto incida en mejores oportunidades para este sector de la población.

En una segunda parte se realizó una revisión bibliográfica de estudios empíricos sobre satisfacción laboral, donde se observaron las variables; motivación, colaboración con los compañeros de trabajo, la remuneración económica, nivel de compromiso y liderazgo en la supervisión, como elementos de entrada en la satisfacción laboral en distintos ambientes laborales y distintos contextos regionales, por lo cual se fundamentaron como variables que inciden en la satisfacción laboral de los adolescentes empacadores del noreste de México.

En el apartado 3 denominado Estrategia metodológica, se tipifica a la investigación por sus características como descriptiva y cuantitativa. La muestra objeto de este estudio se encuentran en las tiendas de autoservicio en Tampico-Madero, Tamaulipas, con una área de influencia nacional y regional que involucran en sus actividades diarias a 357 adolescentes empacadores (cerillos), de los cuales se pretende obtener datos de carácter descriptivo y cuantitativo, tomando como referencia

el marco teórico, se propone un cuestionario para aplicar a los adolescentes empacadores y en base a la información obtenida permita medir cada una de las variables surgidas del marco teórico, aplicando técnicas estadística para la parte descriptiva del perfil del encuestado, la validación del instrumento y el análisis de regresión lineal múltiple de los datos obtenidos.

En el capítulo 4 denominado Análisis de resultados, se aplicó el instrumento de medición a 191 observaciones, las cuales se sometieron al análisis estadístico del SPSS en los procedimientos de Alpha de Cronbach y regresión lineal múltiple, validando respectivamente la fiabilidad del instrumento y el modelo de regresión lineal múltiple de la satisfacción del adolescente empacador de la zona conurbada de Tampico, Tamaulipas, con 4 variables explicativas: motivación en el trabajo, colaboración con los compañeros de trabajo, remuneración económica y liderazgo en la supervisión.

INTRODUCCIÓN

En la segunda década de este tercer milenio, sigue asombrando la capacidad del hombre para cambiar el entorno que le rodea y ponerlo a su servicio, como resultado de las aplicaciones científicas y tecnológicas generadas por el desarrollo del conocimiento, dando lugar a creación de nuevos bienes y servicios, generando nuevas necesidades acordes a los estereotipos sociales, aquí las empresas juegan un papel protagónico como satisfactores en gran medida de estas nuevas necesidades.

El rol y la conformación de la empresa ha ido evolucionando a la par que las sociedades humanas, uno ejemplo de ello se ha manifestado en la última mitad del siglo pasado, cuando repentinamente pasamos a comprar de la tiendita de la esquina a los grandes supermercados, simplificando en gran medida las compras y el pago de servicios a las amas de casa y público en general, las condiciones económicas y sociales fueron propicias para que en este periodo se empezaran a instalar las primeras cadenas de autoservicio nacionales y multinacionales.

El sector comercial se benefició con esta nueva modalidad, incidiendo positivamente en aspectos económicos, uno de ellos la generación de empleo, en las llamadas tiendas de autoservicio aparece la figura del menor empacador cuya labor fundamental ha consistido en empaclar las mercancías en la zona de cajas.

Esta propuesta de investigación nace con la inquietud de acercarnos a esta figura, a su trabajo y delimitar las variables que inciden en él, como son la motivación en el trabajo, colaboración, con los compañeros de trabajo, nivel de compromiso, la remuneración económica y supervisión en el liderazgo, relacionándolas con la satisfacción laboral que experimentan, siguiendo lineamientos marcados por organismos internacionales como la Organización de las Naciones Unidas (ONU), la Organización Internacional del Trabajo (OIT) por mencionar algunos, que han llevado la pauta en la problemática de la niñez y la adolescencia en el contexto mundial, estos expresan la importancia de entablar comunicación con los adolescentes, y tomar en cuenta sus opiniones sobre los diversos ámbitos donde se desenvuelven, ya que ellos

son los futuros ciudadanos que tomarán las decisiones que marquen el desarrollo de las regiones donde viven.

Se propone en una primera instancia documentar los antecedentes que dan lugar a esta situación especial, la problemática a observar, que lleven a delimitar el planteamiento del problema, la pregunta de investigación, así como el objetivo general y los objetivos metodológicos, que permitan genera la hipótesis general de la investigación, así como la metodología, la justificación y delimitaciones del estudio.

En una segunda parte se detallan teorías sobre la satisfacción laboral en varios contextos que la establecen como variable dependiente, así como estudios empíricos que permitan formular las variables independientes como son la motivación, la colaboración con los compañeros de trabajo, el nivel de compromiso, la remuneración económica, y el liderazgo en la supervisión, que nos auxilien a esquematizar el modelo de relaciones teóricas con las hipótesis propuestas.

En la parte tres se describen la información relacionada con la población objeto del estudio, y en el apartado 4 se observan los resultados de la prueba piloto aplicada a 30 observaciones, donde a través del SPSS se comprueba la confiabilidad y consistencia del instrumento y se respalda la hipótesis solamente de cuatro variables explicativas, que alcanzan el nivel de significancia para ser consideradas estadísticamente significativas en la representación del modelo de regresión lineal múltiple.

CAPÍTULO 1. NATURALEZA Y DIMENSIÓN DEL ESTUDIO

El trabajo es uno de los acompañantes inseparables del hombre, es una de las actividades fundamentales en la vida de los seres humanos, hoy en día los estudiosos de este tema, han demostrado que la satisfacción en el trabajo se refleja en las demás áreas del desarrollo humano, en este capítulo se relaciona este tema con la economía en México y Tamaulipas y que ello permita hacer referencia a la figura de nuestro estudio; los adolescentes empacadores del noreste de Tamaulipas, México.

1.1 Antecedentes del Problema a Estudiar

1.1.1 La economía y el empleo

El avance en el mundo de la ciencia en las últimas décadas, ha impactado la vida de los seres humanos, así como las áreas en las cuales se desarrollan las sociedades creadas por ellos, la construcción del conocimiento científico y sus aplicaciones tecnológicas han incidido en los ámbitos económicos, políticos y sociales, derribando paradigmas y cambiando la manera de vivir en sociedad. En este contexto la economía es lo que direcciona la vida de las sociedades, afectando las demás áreas de acción de la misma, y aquí las organizaciones se yerguen con un rol protagónico sustentando al sector productivo de cualquier región del mundo.

En este sentido el sector productivo de una manera tradicional se ha clasificado como primario, secundario y terciario, este último ha tenido un crecimiento alineado a las nuevas necesidades de la población generadas por la aparición de nuevos bienes y servicios abonando confort y comodidad a la vida diaria de los seres humanos, aquí al sector servicios se le considera el más relevante en los países desarrollados, creando el mayor número de empleos y sirviendo como indicador del grado de madurez de una economía, así mismo es el que presenta la mayor demanda de trabajo especializado (Ramírez-Cruz, 2014)

Según INEGI 2015, la economía mexicana tuvo un crecimiento de 2.2 por ciento anual en el segundo trimestre de ese año, porcentaje al cual el sector servicios aportó 1.8 puntos y que tuvo un aumento de 3.1 % en este mismo periodo, los datos muestran que entre enero y junio las actividades primarias aumentaron su producción a 2.8% anual, mientras que en la industria la cifra fue de 0.6 % y de 3.1% en las actividades del sector servicios. Este sector apuntaló el avance económico creciendo al 3.1% anual en el periodo, su mayor cifra en poco más de año y medio, de acuerdo con cifras de este instituto.

El sector servicios para el 2015 acaparaba el 43 % de personas ocupadas de las cuales el 19.3% se encontraba laborando en el sector comercial. En el caso de nuestro país siguiendo la misma dinámica que priva en el entorno global, estudios muestran datos sobre la generación de empleo y demuestran que el comercio es el área que demanda el mayor número de trabajadores en el sector (Coll, 2006). Es en las organizaciones es donde se sustenta la gran mayoría de la Población Económicamente Activa del país (PEA), allí se realiza uno de los logros esenciales del ser humano: el trabajo.

El trabajo reviste de gran importancia en la vida del ser humano, quien a lo largo de su existencia ha modificado su entorno como ningún otro ser, utilizando a la naturaleza como proveedora de las materias primas que le permitían vivir y satisfacer sus necesidades, y aún más; traducirlas en riqueza, es decir el trabajo es la fuente de la riqueza, pero según los especialistas es mucho más que eso y lo equiparan como el factor fundamental en la evolución del hombre; el trabajo es el paso decisivo para el tránsito del mono al hombre, y este, a diferencia de los demás animales que también utilizan a la naturaleza para fines de subsistencia, la modifica y la obliga a servirle; y esto como efecto del trabajo (Engels, 1981).

En este contexto se puede dimensionar la importancia del trabajo en la vida del hombre, hoy en día se entiende como trabajo aquella actividad o actividades que realiza el ser humano, con el objeto de ganar un sustento que le permita tener una vida digna,

el hombre pasa mínimo un tercio de su vida engrosando la PEA, “el trabajo representa la actividad laboral más intensa, temporalmente más amplia y física, cognitiva y emocionalmente más exigente e influyente de la vida laboral” (Weinert, 1985)

El factor humano constituye el elemento indispensable para la consecución de los objetivos organizacionales, los recursos humanos resultan fundamentales para sustentar las funciones y objetivos de la empresa, existiendo una relación directamente proporcional de influencia recíproca, siendo una razón para ser tomados en cuenta, ya que dependiendo del establecimiento de buenas relaciones interpersonales, que propicien un alto grado de satisfacción e integración del trabajo en equipo, coadyuvando en el marco de referencia al logro de los objetivos empresariales (Erikson, Hansen, & Lidgren, 2013), en este contexto, la realidad económica y social que ha vivido el país en las últimas décadas, ha sido en promedio lo que impulsa a los adolescentes provenientes de familias de recursos escasos a trabajar para ayudar a complementar el ingreso de su hogar.

1.1.2 Regulaciones a nivel internacional del trabajo de los menores

Cuando se habla del trabajo realizado por, es conveniente citar a los siguientes organismos internacionales los cuales han hecho esfuerzos por abordar esta temática, surge por un lado la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la cual fue creada por el tratado de Versalles en 1919, junto con la Sociedad de las Naciones, complementándose con la Declaración de Filadelfia en 1944 y en otra dimensión, la Organización del Fondo Internacional de Emergencia de las Naciones Unidas para la *Infancia* (UNICEF), organismo derivado de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), cuya razón de ser es garantizar a la niñez mundial un entorno seguro, que les permita su desarrollo; ambas inclusive han trabajado de manera coordinada observando el trabajo de los menores.

Numerosos países (166) se han adherido a los convenios y acuerdos de carácter internacional, de los cuales las organizaciones arriba mencionadas han sido promotoras, los cuales han declarado que las estadísticas presentadas en este rubro a

nivel internacional y nacional no vienen siendo más que meros acercamientos, que permiten ver de una manera parcial dicho fenómeno, a saber, en prácticamente todos los países se recolectan cada vez más estadísticas nacionales sobre la población y la fuerza laboral por medio de censos y encuestas laborales, las autoridades locales y estatales reconocen la presencia de menores, pero manifiestan no contar con datos suficientes para dimensionar este fenómeno (OIT, El Programa Internacional para la Erradicación del Trabajo Infantil (IPEC), 2014).

Para Brizzio el Trabajo Infantil se concibe como: “Las actividades (u ocupaciones) que realizan los niños y niñas, para terceras personas, empleadores o clientes, en calidad de subordinados, con el objeto de obtener un ingreso en dinero /especie, que les permita cubrir las necesidades vitales de ellos mismos o de sus familias, en oposición al goce de sus derechos.” (Brizio, 2002)

Por tal motivo, la UNICEF ha desarrollado un conjunto de criterios básicos para saber si el trabajo infantil (T.I) es explotador para los niños:

- Si es a una edad demasiado temprana,
- Si se pasan demasiadas horas trabajando, el trabajo le provoca estrés físico, social o psicológico indebido,
- Si se vive en la calle en malas condiciones,
- Si el salario es inadecuado.

En este sentido la OIT en conjunto con la UNICEF, han realizado los esfuerzos más destacados para observar esta problemática en el entorno mundial. En el mundo se presentan casos impactantes, en donde una de las estrategias para atraer inversiones, es ofrecer mano de obra muy barata, como es el caso de Asia, donde el éxito de varias de sus economías descansan en este tipo de mano de obra. Países como la India que provocan el asombro mundial por el desarrollo económico que ha manifestado en las últimas décadas, tienen un alto porcentaje de menores trabajando, el T.I representa el 20% de la mano de obra barata que hace posible que las empresas de ese país crezcan de manera sorprendente y abonen de una manera muy positiva al

producto interno bruto de esta región del mundo (OIT, Conferencia Mundial Sobre Trabajo Infantil, 2010).

1.1.3 Aspectos legales del trabajo de los menores en México

En este orden de ideas en el mundo cerca de 168 millones de menores se encontraban en algún tipo de situación laboran (OIT, Estadística sobre trabajo infantil, 2015), México contribuye con su cuota a esta situación, lo que se explica a continuación, según datos oficiales en el país al 2013 la cifra de población infantil de 0 a 17 años ascendió 40.2 millones de los cuales aproximadamente 2.5 millones de niños, niñas y adolescentes de 5 a 17 años realizaban alguna actividad económica, en el entendido que 67% son hombres y 33% son mujeres, donde el 51% se encontraba laborando en el sector servicio, los menores aportaban del 31 al 50 por ciento al ingreso familiar, siendo fundamental su contribución para la economía de sus hogares, (INEGI, Módulo sobre trabajo infantil, 2013), a continuación se observa esta información en la tabla 1:

Tabla 1. Comparativo de los menores trabajadores por edades

Población	5-17 años	Ocupada	14-17 años	Ocupada	Comercio Sector Servicios
México	29,337,620	2,536,693	8,838,098	2,536,693	1,281,225
Tamaulipas	822,522	59,521	243,693	59,521	40,807

Fuente: Elaboración propia con información de (INEGI, 2013)

En cuanto a los aspectos legales en 1917 se promulgó la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en su artículo 123 se legalizaron los derechos laborales y se reconocieron legalmente a las organizaciones de los trabajadores, por un lado y por otro, se manifiesta una posición clara respecto al trabajo de los menores. En la actual Constitución, se manifiesta una conciencia social orientada hacia la protección de la infancia, siendo fortalecida por las sucesivas leyes sobre educación básica obligatoria que consagraron primero a seis años en el gobierno del Gral. Lázaro Cárdenas del Río, y posteriormente a 12 años de estudios obligatorios por el Estado,

en el sexenio de Salinas de Gortari. Esta preocupación por la educación, contribuyó a delimitar la infancia como un espacio formativo esencial que requería ser protegido.

La Secretaría del Trabajo y Previsión Social publicó el 12 de junio de 2015 en el Diario Oficial de la Federación el decreto por el que se reforma y derogan diversas disposiciones de la Ley Federal del Trabajo (LFT), en materia de trabajo de menores. Las modificaciones más relevantes son las siguientes:

- Los mayores de quince años pueden prestar libremente sus servicios con las limitaciones establecidas en la LFT.
- Los mayores de quince y menores de dieciséis necesitan autorización de sus padres o tutores y a falta de ellos, del sindicato a que pertenezcan, de la Junta de Conciliación y Arbitraje, del Inspector del Trabajo o de la Autoridad Política.
- Los menores trabajadores deben percibir el pago de sus salarios y ejercitar, en su caso, las acciones que les correspondan.
- Queda prohibido el trabajo de menores de quince años; no podrá utilizarse el trabajo de mayores de esta edad y menores de dieciocho años que no hayan terminado su educación básica obligatoria, salvo los casos que apruebe la autoridad laboral correspondiente en que a su juicio haya compatibilidad entre los estudios y el trabajo
- Cuando las autoridades del trabajo detecten trabajando a un menor de quince años fuera del círculo familiar, ordenará que de inmediato cese en sus labores.
- Cuando los menores de dieciocho años realicen alguna actividad productiva de autoconsumo, bajo la dirección de integrantes de su círculo familiar o tutores, éstos tendrán la obligación de respetar y proteger los derechos humanos de los menores y brindar el apoyo y las facilidades necesarias para que los mismos concluyan, por lo menos, su educación básica obligatoria.
- Los mayores de quince y menores de dieciocho años, deberán obtener un certificado médico que acredite su aptitud para el trabajo y someterse a los exámenes médicos que periódicamente ordenen las autoridades laborales correspondientes. Sin estos requisitos, ningún patrón podrá utilizar sus servicios.

- Queda prohibida la utilización del trabajo de los menores de dieciocho años, en los labores peligrosas o insalubres que, por la naturaleza del trabajo, por las condiciones físicas, químicas o biológicas del medio en que se presta, o por la composición de la materia prima que se utiliza, son capaces de actuar sobre la vida, el desarrollo y la salud física y mental de los menores, en términos de lo previsto en el artículo 176 de esta Ley
- En caso de declaratoria de contingencia sanitaria y siempre que así lo determine la autoridad competente, no podrá utilizarse el trabajo de menores de dieciocho años. Los trabajadores que se encuentren en este supuesto, no sufrirán perjuicio en su salario, prestaciones y derechos.
- Para los efectos del trabajo de los menores, no se considerará trabajo las actividades que bajo la supervisión, el cuidado y la responsabilidad de los padres, tutores o quienes ejerzan la patria potestad, realicen los menores de quince años relacionadas con la creación artística, el desarrollo científico, deportivo o de talento, la ejecución musical o la interpretación artística en cualquiera de sus manifestaciones.
- Queda prohibida la utilización del trabajo de los menores de dieciocho años, en horas extraordinarias y en los días domingos y de descanso obligatorio.
- Los menores de dieciocho años, disfrutarán de un período anual de vacaciones pagadas de dieciocho días laborables, por lo menos.
- Los trabajadores mayores de quince años, pero menores de dieciocho, que no hayan terminado su educación básica obligatoria, podrán ocurrir ante la Junta de Conciliación y Arbitraje competente solicitando autorización para trabajar, y acompañarán los documentos que estimen convenientes, para establecer la compatibilidad entre los estudios y el trabajo, (SEGOB, 2015).

El trabajo efectuado por los menores es visto hoy en México, como una de las estrategias de supervivencia de aquellas familias marginadas de los beneficios sociales o de la posibilidad de empleo. La búsqueda de ingresos de estos menores tiene lugar en la calle, en el sector agrícola, en el comercio y en el sector de servicios, lo cual se mantiene hasta la actualidad. La labor de los menores en los supermercados como

empacadores de mercancías, ha tenido un gran auge con la proliferación a partir de 1980 de la instalación de las cadenas de supermercados en los centros urbanos del país, creando un campo propicio para la mano de obra infantil (Brizio, 2002).

1.1.4 Tamaulipas y el empleo de menores

En esta dinámica, las empresas del sector comercial sustentan en gran manera las actividades económicas del estado de Tamaulipas, el cual tiene una posición geográfica privilegiada, teniendo frontera con la economía estadounidense, contando con catorce cruces internacionales por donde circulan más del 50% de las mercancías entre México y América del Norte, Tamaulipas cuenta con extensos litorales del Golfo de México ricos en recursos pesqueros, lo que ha sido propicio para el desarrollo de un sistema portuario que agiliza el tráfico mercantil y que ha jugado un papel relevante por los tratados comerciales que nuestro país ha firmado con varias naciones.

Tamaulipas ha ocupado el octavo lugar en participación en el PIB nacional con un 3.06% en el 2014 reportó el 3.00% descendiendo al onceavo lugar, al igual que la dinámica económica nacional, el sector terciario se constituye como un rubro prioritario en el crecimiento económico estatal, allí es donde se ha generado el mayor número de empleos incidiendo en el desarrollo regional (INEGI, Censo Nacional de Población y Vivienda, 2015), registrando en Tamaulipas una población de 3, 441,698 habitantes, concentrándose en su mayor parte en 9 municipios que sobrepasan los 100,000 habitantes, en el estado la distribución demográfica es más densa en tres zonas geoeconómicas; la frontera, el centro y el sureste.

En el sureste del estado destaca la llamada zona conurbada del Pánuco (ZCP) formada por los municipios de Tampico, Madero y Altamira donde los dos primeros son los más pequeños en extensión territorial en el estado, pero los que registran la mayor densidad de población, aportando esta zona alrededor del 22.04% de habitantes a Tamaulipas, la demanda externa y a la inversión extranjera, presentan un alto grado de integración regional, lo que ha sido un factor detonante para el desarrollo, donde el sector servicios y las actividades industriales constituyen el mayor porcentaje del PIB y

de la PEA, quedando el sector agropecuario en segundo término, el norte y la región del sureste, son los polos más dinámicos de desarrollo concentrando una gran actividad económica.

En el estado la estructura económica está fuertemente vinculada a la diversidad importante de actividades terciarias e industriales, en la ZCP se localiza uno de los mayores centros industriales petroquímico de México y dos de los puertos con mayor capacidad de carga, que coadyuvan a realizar las actividades terciarias de la zona (De la Cruz, 2004). La unidad económica registrada al 2015 fueron 104,334 ocupando 665 631 personas, destacando el sector comercial y de servicios con una aportación de 92,505 generado 354,699 empleos (INEGI, Censo Nacional de Población y Vivienda, 2015).

El comercio, representa una de las actividades más dinámicas en todo el estado de Tamaulipas, siendo los cruces fronterizos y los puertos existentes, que han motivado el desarrollo creciente de esta actividad. Existe una comercialización de productos al mayoreo, tanto de productos agropecuarios y alimentos en las centrales de abasto, que se localizan en las ciudades más importantes de la entidad, entre las cuales se encuentran los puertos de Tampico, Madero y Altamira. Dentro de la actividad comercial se ha observado una fuerte expansión de las tiendas departamentales y de autoservicio que generan cuantiosas inversiones y empleos.

El dinamismo de este sector, destaca con el inicio de operaciones de tiendas de autoservicio en las principales ciudades de la entidad, teniendo como antecedente la década de los 70's con la instalación de empresas nacionales y regionales, sin embargo posteriormente a raíz de la apertura comercial se instalan en suelo nacional las grandes multinacionales como Wal Mart, HEB, Home Mart, Office Depot, así como franquicias de gran capital, compitiendo con las empresas mexicanas con gran ventaja, obligando a algunas de ellas a cerrar, sin embargo estas empresas han detonado el empleo en suelo tamaulipeco en los últimos años, de manera que del total de unidades

económicas a nivel estatal, alrededor el 44% corresponden a la actividad comercial, la cual captaba el 21% de la población ocupada, de la cual el 80% labora en actividades comerciales al menudeo (SIEM, 2010).

El estado de Tamaulipas se ubica dentro de los 11 primeros lugares que concentran el mayor número de tiendas de autoservicio de la república mexicana, en particular la ZCP, siendo la que concentra la mayor densidad de población, y así mismo el mayor número de tiendas de este tipo (ANTAD, 2015, es en este sector económico es donde se realizará el estudio que observará a los menores empacadores de estas cadenas comerciales, sus condiciones laborales, y el estudio de las variables que inciden en su satisfacción laboral).

En esta temática, en Tamaulipas, el INEGI en el último censo detectó cerca de 85 mil niños menores de 15 años laborando en diferentes actividades, en este contexto se tiene el Programa de Atención y Prevención del Trabajo Infantil (PANNARTI) del Sistema de Desarrollo Integral de la Familia estatal (DIF), cuyo propósito es tratar de erradicar esta problemática, que es muy visible en todos los ámbitos tamaulipecos, incidiendo en las zonas urbanas, donde es frecuente la presencia de los menores laborando en las tiendas comerciales pero sobre todo en las departamentales y las llamadas de autoservicio.

Como antecedentes de este tipo de tiendas tenemos que en nuestro país en 1958 se instala el primer supermercado, dando inicio a una transformación en la venta de los artículos ofertados por ellos, pero no es hasta la década de los ochenta, cuando se dan las condiciones para que los supermercados se expandieran a lo largo del territorio nacional, en los principales centros urbanos y se consolidaran tal y como los conocemos hoy en día, permitiendo las condiciones económicas del país la entrada en el sector tanto de capitales nacionales como de inversión extranjera, incorporándose a la escena cadenas comerciales extranjeras, poco a poco se fueron posicionando en el mercado, en una primera parte mediante la alianza con cadenas comerciales locales y posteriormente a través de la compra de estas, haciéndose presentes no solo en zonas

urbanas grandes sino también en pequeñas, abarcando las necesidades de la población de clase media y alta, así como en estratos menos privilegiados desde el punto de vista económico, arrasando con este mercado (López, 2013)

En cuanto a los empleos generados por la existencia y expansión de este tipo de comercio ha presentado un efecto multiplicador, en el 2012 las actividades complementarias como son las promociones, seguridad, servicios y logística crearon un total de 3 millones 380 mil empleos (INEGI, Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo, 2012), a la par del crecimiento de este sector se encuentran la necesidad de agilizar el último escalón de los clientes en su visita a la tienda; el área de cajas, en donde generalmente son atendidos por un adulto mayor o un(a) menor, los cuales empacan los productos adquiridos por los clientes, a esta figura se le conoce de una manera coloquial en Tamaulipas como cerillos. En la tabla 2 se denota un comparativo de los menores trabajadores por sector en México y Tamaulipas.

Tabla 2. Comparativo de los menores trabajadores por Sector en México y Tamaulipas

Población	5-17 años	Sector primario	Sector secundario	Sector terciario
México	2,536,693	773,300	437,211	1,281,225
Tamaulipas	59,521	9,151	8,178	40,538

Fuente: Elaboración propia con información (INEGI, 2013)

Los cerillos aunque no son sujetos de un contrato de trabajo, sin embargo se les exigen una solicitud de empleo y autorización de los padres, así como comprobantes de su situación escolar para acudir a laborar en la empresa, tiene un horario de trabajo que cumplir y cuando faltan tiene que justificarlo, cumpliendo en parte con los apartados en materia laboral aplicables a los menores trabajadores (Curiel & Sánchez, 2014), ellos tiene una relación muy cercana con los clientes de los supermercados, que los lleva no solo a empacarles sus mercancías, según el caso ir al estacionamiento para acomodar las bolsas en sus vehículos cuando así lo solicitan, su salario son las propinas de los clientes que varían dependiendo de la temporada del año, contribuyendo a la economía familiar, en la tabla 3 se observan los ingresos obtenidos por su trabajo y su aportación a la economía familiar.

Tabla 3. Comparativo de los ingresos de los menores trabajadores por Sector

Nivel de ingreso	5-17 años	Hasta un salario mínimo	Más de un salario mínimo	Aporta a la economía familiar	No aporta a la economía familiar
México	2,536,693	719,882	606,855	783,864	1,752,829
Tamaulipas	59,521	24,270	14,243	22,075	37,446

Fuente: Elaboración propia con información INEGI 2013

En Tamaulipas se observa una fuerte presencia de los menores laborando con las características de los cerillos en las tiendas de autoservicio, siguiendo la misma dinámica nacional, de allí nace la inquietud por conocer las condiciones laborales de ellos así como su satisfacción laboral.

1.2 Planteamiento del Problema de Investigación

El estudio del trabajo de los adolescentes es un reto por las condiciones dadas, que ha sido abordado en distintas disciplinas como la economía, sociología, el trabajo social por mencionar algunas, sin embargo no se han encontrado trabajos que lo relacionen con la satisfacción laboral, por lo que nace esta propuesta de investigación con la inquietud de acercarnos a esta figura, a su trabajo y delimitar las variables relacionadas con la satisfacción laboral que inciden en él, sustentados en una teoría que sirva como referente en el estudio de su satisfacción laboral.

Además, existen lineamientos marcados por organismos internacionales como la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), que han trabajado sobre la problemática de la niñez y la adolescencia en el contexto mundial. Estos organismos expresan la importancia de entablar comunicación con los adolescentes y tomar muy en cuenta sus opiniones sobre los diversos ámbitos donde se desenvuelven, ya que ellos son los futuros ciudadanos que tomarán las decisiones que marquen el desarrollo de las regiones donde viven, instando a los

gobiernos del mundo a propiciar espacios donde ellos puedan expresarse (UNICEF, 2011).

En México los datos que proporciona en el 2015 por el Instituto de Estadística, Geografía e Informática (INEGI) sobre los menores trabajadores son de carácter general, Aunque se encontraron algunos estudios sobre este tema en zonas urbanas como son la ciudad de México, Guadalajara, y Baja California, sin embargo no analizan la satisfacción laboral, en el noreste de México se denota como una zona donde la información es escasa sobre estos trabajadores, (Briones, Tabernero, & Arenas, 2011; Guerra, 2012; Acata, 2012; Webb, Webb, & Laia, 2016).

Dado esta falta de información sobre el estatus de los adolescentes empacadores en las tiendas de autoservicio, surge la siguiente pregunta de investigación de este proyecto, ¿Cuáles son los factores desde una perspectiva teórica que inciden en la satisfacción laboral de los adolescentes empacadores de las tiendas de autoservicio? El objetivo de esta investigación es realizar una revisión de la literatura que sustente los posibles factores que inciden en la satisfacción laboral de los adolescentes empacadores en las tiendas de autoservicio. La presente investigación pretende aportar información cualitativa y cuantitativa sobre esta problemática.

1.2.1 Antecedentes Teóricos del Fenómeno a Estudiar

En el mundo los jóvenes y adolescentes trabajan en países desarrollados y subdesarrollados, cerca de las dos terceras partes lo hacen, en México cerca de 1, 281,225 ubicados en el rango de 14-17 años se encuentran laborando en el sector servicios, la mayoría de ellos en empleos irregulares (INEGI, 2015), en este sentido el Programa Internacional para la Erradicación del Trabajo Infantil (IPEC) manifiesta:

“El potencial económico desperdiciado en los países en desarrollo es alarmante. Para un gran número de jóvenes, esto significa que un trabajo no necesariamente equivale a un medio de vida suficiente” ((IPEC), 2013).

A continuación se detallan estudios empíricos sobre la satisfacción laboral en diversos ámbitos geográficos y laborales.

1.2.1.1 La variable dependiente: satisfacción laboral

El interés mostrado por los estudiosos en áreas del conocimiento relacionadas con la satisfacción laboral formalmente se inicia en el siglo pasado, a partir de esto, emerge una preocupación por ir mejorando el entorno laboral de los trabajadores, con el objeto de que manifiesten satisfacción en su trabajo, coadyuvando a su realización como personas, en este tiempo donde las exigencias laborales son cambiantes y cada vez más especializadas.

Numerosos estudios han fundamentado la importancia de la satisfacción laboral, a través del grado de evaluación que expresa satisfacción de los empleados respecto de su trabajo, relacionándola con la productividad de la empresa e incidiendo en otras áreas del desarrollo humano, de allí radica que sea uno de los temas más discutidos del comportamiento organizacional en el contexto global, donde el elemento humano es considerado como fundamental para el logro de los objetivos organizacionales, estos estudios refieren a la motivación, la colaboración, la remuneración económica, el nivel de compromiso y el liderazgo en la supervisión como elementos que inciden en la satisfacción laboral (Sapountzi, Prezerako, Malliarous, & Efstathiou, 2016; Valaei & Sajad, 2016; Kianto, Vanhala, & Heilmann, 2016).

1.2.1.2 Las variables independientes

En este apartado se mencionan referencias teóricas que respaldan a la motivación en el trabajo, la colaboración con los compañeros, el nivel de compromiso, remuneración económica y liderazgo en la supervisión, como variables independientes que inciden en la satisfacción laboral.

a) Motivación en el trabajo

Los primeros estudios sobre la motivación, surgen en el área del conocimiento de la neurología a principios del siglo pasado, ajenos al ámbito administrativo, tratando de explicar a la motivación a partir de la intervención de fuerzas instintivas (Freud, 1984), otra vertiente la explica en base a las necesidades humanas (Maslow A. , 1991), así surgieron teorías en contra de esta percepción de la motivación como otras que engloban tanto factores intrínsecos como extrínsecos trascendiendo al ámbito administrativo, asociándola de manera directa al ámbito laboral, uno de estos estudio la aborda partiendo del supuesto de que el trabajo produce pereza en las personas (McGregor, 2006). También se percibe a la motivación como el justo equilibrio entre los insumos del trabajo y lo que percibe el trabajador (Stancey, 2003).

En 1968 Frederik Herzberg da a conocer la teoría Bifactorial que es un parteaguas en los estudios sobre la motivación y la satisfacción laboral, definiendo que hay factores de insatisfacción o extrínsecos y factores intrínsecos que producen la satisfacción laboral. De esta manera entendemos a la motivación en el ámbito laboral como los estímulos que manifiesta el trabajador, que lo llevan a tener un buen desempeño laboral. Para fines de este estudio una de las teorías que respaldarán la interpretación de la satisfacción laboral, es la teoría de Bifactorial de Herzberg.

Se puede concluir que el interés mostrado por los estudiosos en áreas del conocimiento relacionadas con la satisfacción laboral, formalmente se inicia en el siglo pasado, y a partir de esto emerge una preocupación por ir mejorando el entorno laboral de los trabajadores, con el objeto de que manifiesten satisfacción, coadyuvando a su realización como personas, en este tiempo donde las exigencias laborales son cambiantes y cada vez más especializadas.

b) Colaboración con los compañeros

Estudios del área de la sociología y la psicología laboral, han demostrado efectos positivos de la colaboración en la satisfacción laboral, coadyuvando a un mayor rendimiento. La colaboración se entiende como la acción y efecto de colaborar, este verbo refiere a trabajar en conjunto con otras personas, lo cual lo lleva a participar en la realización de una tarea, las teorías de la productividad consideran que el incentivar

la participación y la colaboración en los empleados tienen el objetivo de aumentar la satisfacción en el empleado y el compromiso. El crecimiento y desarrollo de las teorías humanas van todavía mas lejos, poniendo de relieve el auto desarrollo y la realización a través la colaboración (Wagenknecht, Filpe, & Weinhardt, 2017; Cheng, 2016; Paillé, 2015).

c) Remuneración Económica

Esta variable; remuneración económica es una de las que tienen mayor influencia como dato de entrada en la satisfacción laboral, ya que de ella depende el trabajador para cubrir sus necesidades básicas, es clara la importancia de este constructo en el desarrollo personal incidiendo en el desarrollo integral de la sociedad, ya que asegura un buen ambiente para el crecimiento económico de esta, si la remuneración económica de los empleados no es justa y equitativa, si no es la adecuada, llega a incidir de una manera negativa limitando el desarrollo social, originando inestabilidad social, económica y política. A nivel organizacional esta variable compensa al empleado por el trabajo realizado, motivándolo a que tenga un buen desempeño y con ello asegurando su permanencia dentro de la organización (Neves, 2017; Chan, 2011; Arias W. L., 2013).

d) Compromiso

El compromiso como variable asociada al trabajo tiene su antecedente en los años 60 (compromiso con la organización), este concepto ha ido evolucionando de manera que se ha definido como un estado psicológico, donde el objeto del compromiso puede ser hacia una persona, una meta o una institución, los cuales no tienen por qué ser excluyentes, pero lógicamente van a variar respecto a la naturaleza del vínculo generado.

El compromiso en el ambiente laboral se entiende como el vínculo psicológico que une al empleado con su organización, el cual se refleja en el deseo, la necesidad y la obligación de mantener la pertenencia a una organización, hoy en día es un constructo multidimensional objeto de investigaciones, las cuales manifiestan en comun tres dimensiones: continuidad, afectiva y normativa (Meyer & Herscovitch, 2001; Rashmi,

Sabharwal, & Goodman, 2017). Para este trabajo de investigación refiere al concepto de compromiso en el ámbito laboral que incide en la satisfacción laboral de los empleados.

e) Liderazgo en la supervisión

El liderazgo se ha estudiado en el ámbito del comportamiento organizacional, relacionado la productividad de los empleados con una buena o mala supervisión, donde el liderazgo hace referencia a una influencia que permea en ellos, de manera que los subordinados son incentivados a trabajar para alcanzar los objetivos de la empresa (Ashkanasy, Humphrey, & Nguyen, 2017; Barroso, 2010); por otro lado al liderazgo lo han clasificado como:

- Transaccional y transformacional, el primero se fundamenta en el intercambio de recompensas entre el líder y los miembros de su equipo, aquí los empleados realizan su labor y a cambio el líder o el directivo le proporcionan recompensas económicas u otro tipo de refuerzos.
- Transformacional los subordinados son impactados por el carisma del líder, de tal manera que este se gana la confianza y admiración de ellos (Triana & Richard, 2016; D, 2013; Hannah S. S., 2014)

El liderazgo incide en el funcionamiento de la organización, afectando la salud y bienestar de los empleados, siendo un factor fundamental para lograr la colaboración de los mismos en el logro de metas y que ello se refleje en la satisfacción en el trabajo, en esta dirección las habilidades del liderazgo, son necesarias para instaurar ambientes laborales motivantes que coadyuven a que los colaboradores crezcan y se desarrollen (Thompson, 2012). Para fines de este trabajo de investigación y por la naturaleza del mismo, la teoría que se asume es la del liderazgo transaccional.

1.2.1.3 Brechas teóricas

Haciendo una revisión bibliográfica en el tema de los menores empacadores en México y el mundo, se encuentran diversos estudios que refieren a esta figura desde la óptica de otras áreas de estudio como la sociología y el trabajo, social, no existiendo

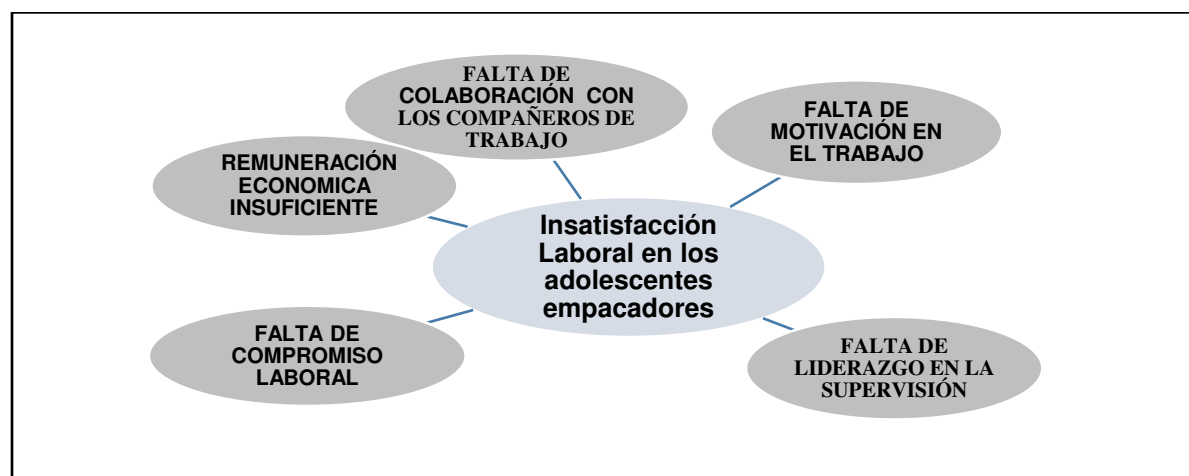
estudios que analicen su satisfacción laboral dentro del comportamiento organizacional como una área del conocimiento de la Administración, por lo cual se considera que es un área de oportunidad para este trabajo de investigación ; (Curiel & Sánchez, 2014; Guerra, 2012; Acata, 2012).

1.2.2 Mapa Conceptual del Planteamiento del Problema

Esta investigación pretende aportar información en el área del comportamiento organizacional en relación a la pregunta: ¿Cuáles son los factores que influyen en la satisfacción laboral de los adolescentes empacadores del noreste de las tiendas de autoservicio del noreste de México?, tratando de encontrar la relación entre las variables: motivación en el trabajo, colaboración con los compañeros, nivel de compromiso, remuneración económica, liderazgo en la supervisión y su incidencia en la satisfacción laboral.

La información descrita en el apartado de antecedentes y las teorías descritas sobre las variables mencionadas, sustentan el planteamiento del problema de la presente investigación. Los adolescentes son los ciudadanos del mañana, que enfrentarán ambientes diversos muy competitivos y es deseable que sus primeras experiencias laborales, sean experiencias positivas, en parte las empresas tienen la responsabilidad de establecer estrategias que incidan en una mejor satisfacción laboral de sus empleados, en el gráfico 1 se muestra el mapa conceptual de referencia.

Gráfico 1. Mapa conceptual del planteamiento del problema



1.3 Pregunta Central de Investigación

La pregunta de investigación que surge después de una fase preliminar de revisión del tema de estudio:

¿Cuáles son los elementos que inciden en la satisfacción laboral de los adolescentes empacadores en las tiendas de autoservicio?

1.4 Objetivo General

Determinar si los elementos como la motivación (X_1), la colaboración con los compañeros de trabajo (X_2), la remuneración económica (X_3), el nivel de compromiso (X_4), y el liderazgo en la supervisión (X_5), inciden en satisfacción labor de los adolescentes empacadores de las tiendas de autoservicio del Noreste de México.

1.4.1 Objetivos metodológicos

- Hacer una revisión de los antecedentes del problema del empleo de los menores
- Analizar a detalle el marco teórico que fundamente las variables propuestas
- Elaborar un instrumento de medición para aplicarlo a la población seleccionada.
- Aplicar el instrumento de medición para validar las variables de la hipótesis propuesta.
- Determinar los elementos que tienen una mayor incidencia en la satisfacción laboral

1.5 Hipótesis General de Investigación

“La motivación en el trabajo (X_1), la colaboración con los compañeros de trabajo (X_2), la remuneración económica (X_3), el nivel de compromiso (X_4) y el liderazgo en la supervisión (X_5), son elementos que inciden positivamente en la satisfacción laboral de los adolescentes empacadores en las tiendas de autoservicio del noreste de México”.

Las variables mencionadas en la hipótesis se definen en la tabla 4, de la siguiente manera:

Tabla 4. Variables de la hipótesis

VARIABLE	NOMBRE
F(x) = Y	Satisfacción laboral de los adolescentes empacadores de las tiendas de autoservicio del noreste de México
X₁	Motivación en el trabajo
X₂	Colaboración con los compañeros de trabajo
X₃	Remuneración económica
X₄	Nivel de compromiso
X₅	Liderazgo en la supervisión

Fuente: Elaboración propia

1.6 Metodología

La investigación por su naturaleza es de tipo descriptiva, correlacional y explicativa, con enfoque cuantitativo en razón de describir una situación laboral a través de la aplicación de un cuestionario, que fue diseñado en base al marco teórico, aplicando métodos estadísticos de regresión lineal múltiple a la información recopilada, para medir las variables en estudio, convirtiendo la investigación en explicativa con un diseño no experimental. La población y sujeto de estudio son los adolescentes empacadores, quienes se encuentran ubicados en las tiendas de autoservicio de Tampico, Tamaulipas

1.7 Justificación y Aportaciones del Estudio

Los estudiosos del comportamiento organizacional, han reconocido desde hace tiempo el lugar de trabajo como un importante espacio, donde el ser humano cumple con una de las etapas de su desarrollo (Boyd & Nowel, 2017), un número considerable de adolescentes trabajan en México y el estado de Tamaulipas contribuye a esta situación (INEGI, Censo Nacional de Población y Vivienda, 2013). Actualmente los organismos internacionales enfatizan la importancia de conocer la opinión y experiencias de este sector de la población, haciendo recomendaciones a los gobiernos

del mundo de entablar dialogo con ellos y tomar muy en cuenta sus opiniones (IPEC, 2011;OIT, 2014; UNICEF, 2011).

En nuestro país según INEGI 2015, los jóvenes conforman más del 50% de la población en México, ellos poseen perspectivas y opiniones importantes que a menudo no son escuchadas, la participación laboral da poder a los jóvenes y juega un papel vital no solo en su futuro desarrollo, sino también en el cambio social, en el crecimiento económico y en los temas de innovación tecnológica, Ravi Karkara, especialista en programas de “Participación de Niños y Adolescentes” de la UNICEF destacó la necesidad de incluir las aportaciones de los jóvenes para determinar los métodos de aprendizaje más eficaces al afirmar que “los asuntos de la juventud no llegarán alto en el radar sin la participación de los jóvenes”. Prateek Awasthi, especialista en programas con niños y adolescentes del mismo organismo expresó: “No es que los jóvenes necesiten aprender a trabajar con adultos, sino que los adultos necesitan aprender a trabajar con los jóvenes”. (UNICEF, 2011)

Teniendo estos antecedentes, se puede expresar que el conocer la opinión de los adolescentes empacadores del noreste de México sobre asuntos que tienen que ver con su trabajo y de manera particular con la satisfacción laboral, es un tema de suma importancia el abordarla, tratando de definirla como un constructo en base a investigaciones realizadas sobre este tema en el contexto mundial.

El trabajo es fundamental para el desarrollo de la sociedad, donde una de las principales identidades sociales de la persona, se fundamenta en el trabajo que esta desarrolla, el periodo en el cual un joven se une al campo laboral y en el cual va definiendo su primera identidad laboral, en personas sin educación superior, como es el caso los adolescentes empacadores del noreste de México, significa un preámbulo de su transición a la vida adulta, donde inciden varios factores que determinan esta inserción temprana que los va a marcar en su formación laboral y social como futuros ciudadanos, en este sentido, el adolescente en sus primeros trabajos, al estar probando sus habilidades, tanto personales y sociales como técnicas para desempeñarse

laboralmente, todavía se encuentra en un período de formación y búsqueda de su propia identidad de largo plazo, de allí que el investigar sobre sus percepciones y expectativas respecto de su situación laboral y satisfacción con la misma son aspectos relevantes para cualquier sociedad (Zierold, 2016).

Por otro lado, las empresas que utilizan los servicios de estos adolescentes se verán beneficiadas con esta información, que les permitirá establecer programas de capacitación para los adolescentes, así como para las personas encargadas de su supervisión, de manera que contribuyan a los objetivos organizacionales.

El método científico, resulta lo más acertado para llevar a cabo esta investigación, el cual ha llevado a formular la hipótesis general de investigación, en el marco teórico se definen las variables a estudiar y en esta etapa a plantear una posible metodología que permita elaborar las preguntas asociadas a los constructos de motivación en el trabajo, colaboración con los compañeros, nivel de compromiso, la remuneración económica, y el liderazgo en la supervisión, encuesta que permitirá conocer cuáles son los elementos que inciden en la satisfacción laboral de los adolescentes empacadores. Resultará interesante observar si la perspectiva teórica de Herzberg se cumple en los adolescentes empacadores

1.8 Delimitaciones del estudio

- Espacial: El estudio se hará en el municipio de Tampico, Tamaulipas, México.
- Demográfica: El estudio está dirigido a los adolescentes empacadores que trabajan en las tiendas de autoservicio de Tampico, Tamaulipas, de manera específica en Arteli, Chedraui, Soriana, Walt Mart, HEB, Aurrera..
- Temporal: Esta investigación es transaccional, ya que se mide el fenómeno en un momento.
- La unidad de análisis estará representada por los adolescentes empacadores de las tiendas de autoservicio de Tampico, Tamaulipas.

CAPÍTULO 2 MARCO TEÓRICO

En el presente capítulo se analizan definiciones, así como estudios aplicados relacionados con la satisfacción laboral, como variable dependiente de las variables explicativas de la misma a saber, motivación en el trabajo, colaboración con los compañeros de trabajo, remuneración económica, nivel de compromiso y liderazgo en la supervisión, en diferentes contextos geográficos y ambientes laborales

2.1 Teorías y definiciones de la variable dependiente: La satisfacción laboral

El trabajo y la satisfacción derivada de su realización, ha resultado fundamental para el desarrollo humano, de allí el interés mostrado en esta área del conocimiento humano por los investigadores, como antecedentes de estos estudios tenemos los realizados por Elton Mayo y la Universidad de Harvard en los años de 1924-1932 en la Western Electric Company en Chicago, siendo de los primeros investigadores en estudiar a la satisfacción laboral como una variable dependiente de la supervisión y las actitudes de los trabajadores (García, 2010).

2.1.1 Marco teorico del concepto de satisfaccion laboral

Robert Hoppock (1935) publicó el libro “Job Satisfaction” dando inicio a la etapa de estudios sistemáticos sobre la Satisfacción laboral como variable dependiente y los factores que inciden en ella como son; la fatiga, la monotonía, condiciones de trabajo y la supervisión (Jaik, Tena, & Villanueva, 2010)

Frederick Herzberg (1959), propuso la teoría de los dos factores de satisfacción laboral llamada también teoría bifactorial de la satisfacción: los higiénicos y los motivadores (Diosveni, 2010): los higienicos: se refiere a las condiciones de trabajo tales como: salario, políticas de la organización. Los agentes intrínsecos aluden a los factores que representan la esencia misma de la actividad laboral y refieren a elementos tales como: el contenido del trabajo, la responsabilidad y el logro, esta perspectiva enuncia que los factores extrínsecos solo poseen la capacidad de prevenir la insatisfacción o

revertirla según el caso, es decir la satisfacción solo será producto de factores intrínsecos y la insatisfacción se relaciona directamente con factores extrínsecos no favorables al trabajador

Por otra parte, Edwin Locke (1976) en “The nature and causes of job satisfaction”, planteaba que la satisfacción laboral como efecto, es producto de la diferencia entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que realmente obtiene, influída por la importancia que para él tenga, lo que representa que a menor diferencia entre lo que quiere y lo que tiene, mayor será la satisfacción. Locke hizo una revisión de una serie de modelos causales y teorías que tenían relación con la satisfacción laboral, concluyendo que la satisfacción laboral es el resultado de la apreciación que cada individuo hace de su trabajo, que le permite tener conciencia del conocimiento de la importancia de los valores en el trabajo, siendo estos valores congruentes o de ayuda para satisfacer sus necesidades básicas, pudiendo ser éstas necesidades físicas o necesidades psicológicas (Locke, 1976)

Por su parte, Stephen Robbins (2009) la detallaba como un conjunto de actitudes generales del trabajador hacia su trabajo, la plantea como una relación directa; a mayor satisfacción con su trabajo mayores actitudes positivas hacia él y viceversa, de allí considera la satisfacción como un proceso aprendido, desarrollado a partir de la interrelación dialéctica entre las particularidades subjetivas del trabajador y las características de la actividad, así como del ambiente laboral, asumiendo que la satisfacción laboral no es algo innato, sino un proceso psicosocial. (Robbins & Judge, 2009)

Sin embargo, otro investigador; consideraba a la satisfacción laboral como una respuesta afectiva y emocional del individuo frente a determinados aspectos de su trabajo, relacionándola como una medida en la cual el trabajador obtiene placer en su trabajo, tanto Locke como Muchinsky observan a la satisfacción laboral como respuesta afectiva (Muchinsky, 2010).

A partir de todos los autores mencionados, el investigador Gamboa (2010), realizó un análisis de las definiciones que se han hecho sobre la satisfacción laboral, indicando que tres son los elementos comunes que tienen estas definiciones en este constructo:

- Contienen un componente afectivo.
- Se referencian como un proceso resultante, lo que implica que hay un componente cognitivo o evaluativo en el constructo.
- Enfocan la satisfacción laboral en el trabajo, sus experiencias y los diferencian de otras formas de satisfacción.

Es muy interesante la importancia que le da a este constructo Seashore y Taber dimensionándola en tres puntos:

1. Como un importante pilar de la sociedad.
2. Como un indicador de como evoluciona la sociedad.
3. Como un predictor del comportamiento organizativo y por tanto como referencia para planes futuros (Seashore & Taber, 1975)

Estos resultados son consistentes en la literatura sobre el comportamiento organizacional positivo, identificando a la satisfacción en el trabajo inicialmente como un constructo en la psicología social y ha evolucionado de forma multidimensional, como un constructo de interés teórico y práctico importante, asociándolo con la ejecución de la tarea, el desempeño contextual y el volumen de negocios (García, 2010).

El trabajo es fundamental para el desarrollo de la sociedad, de allí, que una de las áreas de estudio del comportamiento organizacional privilegia al tema de la satisfacción laboral como uno de los más atendidos desde diversas perspectivas, sin embargo, han quedado fuera los adolescentes trabajadores, y de manera particular los adolescentes empaques del noreste de México, y por ello resulta interesante el investigar sobre sus percepciones y expectativas respecto de su situación laboral y satisfacción con la misma, como aspectos definitorios de cualquier sociedad (Zierold, 2016).

2.1.2 Estudios de Investigaciones Aplicadas

El tema de la satisfacción laboral es de suma importancia para los empleados así como para las empresas, ya que se ha demostrado que esta incide en la productividad de las mismas, reflejándose en la vida personal de los empleados, (Seashore & Taber, 1975), la edad también influye en este constructo, y los jóvenes trabajadores coinciden en señalar la diversión y el disfrute en el trabajo como clave para alcanzar la satisfacción laboral (Group, 2015), Cesar Carrillo en el 2013 señala en su estudio aplicado a empleados de hospitales en la capital mexicana que los jóvenes manifiestan mayores niveles de satisfacción laboral afirmando una relación positiva entre la edad y este constructo (Carrillo, Solano, & Martínez, 2013).

En España, se publicó un estudio realizado a 177 trabajadores en una universidad española donde se afirmó que son los empleados de mas edad los que manifiestan mejores índices de satisfacciones en la edad madura (Alonso, 2008). Otro estudio aplicado a 256 miembros de una organización de diversas edades en el rango de menor a 30 años y no mas de 61 años, no se encontrò diferencias en cuanto a la satisfacción debido a la edad (King & Bryant, 2016)

En México en el 2015 se realizó una investigación a 215 jóvenes de una universidad privada del noreste del país, se encontró una relación positiva en las variables; salarios, apoyos financieros y no financieros, trabajo en equipo con la satisfacción laboral (Carrillo, Solano, & Martínez, 2015).

En el caso de los adolescentes empacadores del noreste de México, no existen estudios documentados sobre la satisfacción laboral que experimentan en el desempeño de su labor en nuestro país, por lo cual lo cual resulta interesante observar el cumplimiento del modelo bifactorial propuesto por Herzberg, el cual analiza la motivación en el trabajo desde su perspectiva externa, y no desde las necesidades individuales de los trabajadores, referente a esta teoría se explicará en el apartado correspondiente al constructo de la satisfacción laboral.

En este apartado se detallan estudios empíricos sobre la satisfacción laboral, los cuales la han medido en varias dimensiones, según el estudio de la localidad chilena de Arica en empleados del sector público, se analizó el impacto del liderazgo sobre variables como la motivación, satisfacción y clima laboral encontrando que está fuertemente mediada por el grado de Supervisión (Cuadra, 2010).

Por su parte en Norteamérica, se relaciona la satisfacción laboral con variables como; sueldos y beneficios marginales, condiciones de trabajo y relaciones con los compañeros de trabajo, en un estudio aplicado a 408 maestros en E. U , encontrándose una relación positiva de estas variables con la satisfacción laboral (Cancio E. J., 2013).

Christa Wilkin (2012) realizó un metaanálisis, sobre la satisfacción laboral experimentada por trabajadores en países anglosajones, concluyendo que el tipo de empleo es la principal determinante que define el grado de la satisfacción experimentada por los trabajadores (Wilkin, 2013). En E.U en el 2012 se observó una relación positiva entre este constructo y la responsabilidad del trabajo en 203 maestros de áreas rurales de este país (Berry, 2013).

En la industria cerámica en España, se lleva a cabo un estudio, donde se describe como la mejora continua se asocia a la capacidad de aprendizaje organizacional, contribuyendo a que los empleados de la industria mejoren la satisfacción experimentada en sus trabajos (Guinot, Chiva, & Mallén, 2015). En Asia, se hace una investigación con 51 empleados de un hospital en Teherán, Irán, donde se relaciona positivamente la satisfacción laboral con los salarios, supervisión, políticas de la organización y condiciones de trabajo en su estudio (Mohammed, 2015).

En Canadá se encontró una relación positiva en las variables remuneración económica y ambiente laboral con la satisfacción laboral experimentada por 62 empleados cirujanos pediátricos (Sherif, 2014). En un estudio comparativo de dos organizaciones una chilena y otra peruana, con una muestra de 370 trabajadores

manifiestó una relación directa de la satisfacción laboral con los salarios, edad, el sexo, el estado civil, el tiempo de servicios y la ocupación (Arias, 2013).

En un estudio aplicado a 949 adolescentes trabajadores suizos, se encontró que la motivación incide en el compromiso laboral pero no en la satisfacción (Hirschi A., 2016). Otro estudio ubicado en el continente asiático, encuentran como determinantes de la satisfacción en el trabajo, la satisfacción con la promoción, compañeros de trabajo, y la supervisión, presentándose un impacto positivamente significativo en su investigación sobre 476 empleados chinos del área de seguros (Fu & Deshpande, 2014).

En el estado de Coahuila, México, se realizó un estudio a 20 empleados mineros encontrando una relación positiva en la satisfacción laboral y sueldos/salarios, promoción, liderazgo beneficios monetarios y no monetarios, recompensas y reconocimientos, políticas y procedimientos, compañeros de trabajo, el trabajo en sí, comunicación y condiciones del área de trabajo (Peña M. , 2013), en Hamburgo, Alemania se realizó una investigación a 402 jóvenes aprendices de enfermería, encontrando que es mínima la relación entre la depresión, stress y la satisfacción laboral (Kozak T. , 2016)

Se observa en estos estudios empíricos la presencia de las variables; motivación en el trabajo, colaboración con los compañeros de trabajo, la remuneración económica, nivel de compromiso y liderazgo en la supervisión como insumos de entrada para determinar la satisfacción laboral, las cuales se pretenden estudiar como elementos que inciden en la satisfacción laboral en esta investigación.

2.2 Teorías, definiciones e investigaciones de las variables independientes

Diversos son los estudios que refieren la satisfacción laboral en función de la motivación, la colaboración, la remuneración económica, el nivel de compromiso y el liderazgo en la supervisión y se enumeran a continuación.

2.2.1 Variable Motivación en el trabajo

El hombre ha intentado comprender que es lo que lo motiva a la realización de determinadas tareas y cuáles son los factores que determinan la obtención de un resultado específico, es decir, que es lo que lo mueve a la acción en una determinada dirección para conseguir un objetivo y sea constante en sus esfuerzos por alcanzarlo (Koen, Van Vianen, & Van Hooft, 2016).

En estos esfuerzos por entender la motivación, se dan los primeros estudios a principios del siglo pasado tratando de explicar a la motivación a partir de la intervención de fuerzas instintivas, así surgieron teorías en contra de esta percepción de la motivación, como otras que engloban tanto factores intrínsecos como extrínsecos, tratando de explicar en lo laboral cuales son los estímulos que posee una persona que lo llevan a tener un buen o mal desempeño laboral, desde esta perspectiva la motivación se observa como una variable sumamente importante, que incide en la satisfacción (Freud, 1984). En las tablas 5a. y 5b. se denotan una línea de tiempo de las principales teorías que tratan de explicar la motivación en el ser humano.

Tabla 5a. Teorías sobre la motivación

Autor	Teoría
Abraham Maslow (1991).	Teoría de la motivación humana: Maslow representa gráficamente los distintos niveles de necesidades en forma piramidal, abajo las básicas y las superiores o racionales arriba, la movilidad a cada categoría se da según el grado de satisfacción de la persona, sólo si la necesidad inferior es satisfecha, podrá acceder a nuevas y superiores autorrealizaciones. Así muestra el ascenso desde requerimientos básicos, como la alimentación y la vestimenta; sucesivamente a las superiores, como seguridad, compañerismo y reconocimiento (Maslow A. , 1991).
Frederik Herzberg (1966).	Teoría de los dos factores: Herzberg, realiza un estudio mediante encuestas que indagaron la satisfacción de las personas en sus trabajos, se determinó que el bienestar tiene relación con la estimulación personal, el reconocimiento, los logros, y la autorrealización (Factor Motivadores). Mientras que lo contrario le es atribuido al entorno donde la persona realiza sus tareas, las relaciones personales, las condiciones de trabajo y la política de la organización (Factores Higiénicos), de estos dos grupos, a continuación, se elaboró el concepto de <i>job enrichment</i> (enriquecimiento del trabajo), que son indicaciones para evitar la monotonía, incrementado la responsabilidad y la valoración de las personas. La autonomía, la retroalimentación, y el ambiente de trabajo, son los puntos principales (Herzberg, 1966).
David McClelland (1961).	Teoría de los tres factores (necesidades): Sustenta que las personas tienen tres características que indican el factor de motivación de cada una: Logro, Poder, Afiliación, en primer lugar están aquellos en que el impulso de obtener éxito es constante y la estimulación la alcanzan desarrollando actividades que aspiren a la excelencia, de aparente importancia, y siempre esperan una devolución por su trabajo. Luego, le siguen los individuos que buscan influir en su entorno y que aspiran al reconocimiento y la valoración de su grupo de trabajo. Por último, se ubican los que la motivación la consiguen en las relaciones interpersonales, habituados al trabajo en grupo (McClelland, 2010).
John Stancey Adam (1965).	Teoría de la equidad. Entiende a la motivación, como el justo equilibrio entre un empleado con respecto a los insumos (trabajo, nivel de habilidad, entusiasmo,) y un empleado de lo resultado (salario, beneficios, reconocimiento). La búsqueda de este equilibrio, sirve para asegurar una sólida y productiva relación que se logra con el empleado, es evitar la desmotivación causada por la inequidad al comparar las recompensas y el producto alcanzado por los empleados. (Stancey, 2003)

Fuente: Elaboración propia a partir de los autores citados

Tabla 5b. Teorías sobre la motivación

Autor	Teoría
Douglas McGregor (1966).	Teoría X, Y. Este desarrollo teórico contrapone dos estilos de dirección influidos por la concepción del ser humano que tiene el que la pone en práctica. Bajo la suposición de que una de las características de las personas es la pereza frente al trabajo, en la Teoría X la motivación se consigue a base de controles y castigos. Mientras que en la Teoría Y sobrevalora el esfuerzo y el compromiso como motivadores (Mc Gregor, 2006).
Hackman & Porter (1968).	Teoría de la expectativa: En este enfoque lo fundamental es conocer lo que la persona busca dentro de la organización, y las formas en que intentará alcanzarlo, donde el grado de motivación estará determinado por lo que crea que tienen de valioso para él las metas y los incentivos. El autor más destacado de esta teoría es Vroom (Vroom, 1964), pero ha sido completada por Porter en 1968, los individuos como seres pensantes, tienen creencias y abrigan esperanzas y expectativas respecto a los sucesos futuros de sus vidas. La conducta es resultado de elecciones entre alternativas y estas elecciones están basadas en creencias y actitudes (Hackman & Porter, 1968).
Clayton Alderfer (1969).	Teoría de jerarquía. Es una derivación de la teoría de Maslow, destaca sólo tres necesidades por encima del resto para lograr la motivación. Existencia: Satisfacción de las necesidades básica. Relación: Interacción con el entorno, reconocimiento alcanzado, e identificación con grupo de trabajo. Crecimiento: Estimula la autorrealización (Alderfer, 1969).
Hodgetts y Altman (1989).	La base de esta teoría es la recompensa, la persona estará motivada o no, satisfecha o no, en función de las recompensas que reciba. El supervisor deberá estar atento a percibir cuales son las recompensas que cada individuo necesita para poder cumplirlas de manera que realice la labor de mejor manera (Hodgetts & Altman, 1989).
Westover & Taylor (2004):	Se analiza en un mercado global cada vez más competitivo, las organizaciones plantean la manera de optimizar la productividad de sus empleados; proponiendo distintas soluciones que pasan por el fortalecimiento y la difusión de los valores fundamentales de la organización, y la creencia de que un aumento de la satisfacción laboral produce beneficios en términos de productividad del trabajador, contribuyendo a crear un compromiso de alto rendimiento. (Westover & Taylor, 2004)

Fuente: Elaboración propia a partir de los autores citados

Los autores mencionados, proporcionan información para clasificar las teorías de la motivación en base a su estructura:

- Teorías de Contenido.- Tratan de definir los aspectos y factores específicos que motivan a las personas a trabajar (Jerarquía de las necesidades de Maslow;

Motivaciones sociales de McClelland; Bifactorial de Herzberg; X-Y de McGregor; ERC de Alderfer).

- Teorías de Proceso.- Se centran en la descripción de la forma de potenciar, dirigir y terminar la conducta en el trabajo (Path-Goal de Georgopolus, Mahoney y Jones; de las Expectativas de Vroom; de la equidad de Adams; Modelo de circulación de Porter y Lawler; de las metas de Locke; Campbell, 1970).

Es un hecho que el elemento humano es lo que rige y da sentido a las organizaciones y por ende esto incide en la productividad de las mismas, y el trabajo adquiere un valor importante en toda sociedad humana, en este contexto los estudiosos de la satisfacción laboral están de acuerdo que la motivación es un elemento de entrada imprescindible en dicho constructo. En términos de la definición de la perspectiva teórica de Motivación e higiene de Herzberg, esta investigación hace referencia a la satisfacción relacionándola con la motivación como un factor de carácter intrínseco como son los; ascensos, el trabajo en sí mismo, el sentido del logro, posibilidades de crecimiento, responsabilidad y reconocimiento.

Herzberg (1968) define los factores de insatisfacción o extrínseco también denominado higiénico como las condiciones que rodean al individuo al realizar su trabajo y que pueden ser psicológicamente poco saludables para el trabajador, el cual está integrado por categorías tales como: condiciones de trabajo, administración y políticas de la empresa, relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo, relaciones interpersonales con el supervisor o jefe inmediato, supervisión técnica, salarios y prestaciones, seguridad en el trabajo, status y vida personal, esta teoría es una de las más influyentes para explicar la motivación y la satisfacción en el trabajo. Esta investigación pretende dilucidar a la motivación en el trabajo como uno de los elementos que inciden en la satisfacción laboral de los adolescentes empacadores del noreste de México, enseguida se mencionan algunos estudios empíricos que relacionan la motivación en el trabajo con la satisfacción laboral.

En Quebec, Canadá se realizó una investigación en el 2010 con empleados

franco-canadienses del sector educativo, 874 empleados fueron invitados a participar en este estudio, donde la motivación del trabajo se evaluó mediante la versión corta del Inventario motivación Blais Trabajo (MBMI; Blais et al., 1993), encontrando que las relaciones personales y la motivación inciden positivamente en la satisfacción laboral (Fernet, Gagne, & Austin, 2010)

En Alemania en el 2016, se llevó a cabo un estudio aplicado a 402 jóvenes aprendices del área de enfermería y relacionó la motivación con la intención de permanecer en su trabajo, a través de dos preguntas abiertas en el cuestionario aplicado sobre tensiones en el trabajo y deseos respecto a la situación laboral de estos jóvenes, encontrando que la motivación incide positivamente en la satisfacción laboral (Kozak T. , 2016).

En Suiza donde existe un fuerte enfoque en la formación y la educación para el trabajo se realizó una investigación a 577 alumnos de 8° grado y 949 adolescentes en la formación profesional, concluyendo que la motivación juega un papel decisivo clave en el éxito de la vida laboral de los mismos (Hirschi A. , 2016). Así mismo en la China continental relacionaron la motivación en el trabajo con tensiones en el mismo, el deseo de permanecer en él y las expectativas que tienen en las escuelas donde laboran 317 profesores del sistema educativo chino (Li & Zhanhong, 2014).

En Sudáfrica, se explicó la motivación en el trabajo, como el grado en que un individuo manifiesta la voluntad de ejercer y mantener un esfuerzo, para alcanzar los objetivos de una organización, en un estudio aplicado a 26 supervisores de ocho organizaciones del sector salud relacionando positivamente la motivación con la satisfacción laboral (Olagoke & Gamuchirai, 2016).

En base a lo referenciado por estos artículos, se permite concluir que la teoría motivacional de (Herzberg (1968) hace referencia a la motivación como una dirección de las actividades del trabajador que lo incentivan a coadyuvar con la realización de su trabajo a la consecución de los objetivos organizacionales, lo que lleva a considerarla

como un elemento de entrada en la satisfacción laboral de los adolescentes empacadores del Noreste de México, estableciendo la siguiente hipótesis:

“La motivación en el trabajo se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los adolescentes empacadores de las tiendas de autoservicio del Noreste de México.”

2.2.2 Variable Colaboración con los compañeros de trabajo

Colaboración es la acción y efecto de colaborar. Este verbo refiere a trabajar en conjunto con otras personas, en la satisfacción laboral se considera como un dato de entrada el trabajo en equipo, los trabajadores forman grupos cuando desarrollan un sentido del compromiso compartido y luchan por conseguir sinergia entre sus miembros para lo cual tienen que compartir determinados valores en un contexto laboral, (Perez & Azzollini, 2013; Fu & Deshpande, 2014; Paillé, 2015; Bohórquez & Rodríguez, 2014), enseguida se describen investigaci

En Creta, Grecia, se estudió la satisfacción laboral en 123 trabajadores, encontrando una relación positiva entre la satisfacción laboral y la colaboración asociándola a los años de servicio. (Myronaki & Antonakas, 2009). En el reino Unido en el 2013, se realizó un estudio a 1102 maestros localizados en 23 instituciones educativas en este país, señalando que la satisfacción laboral y la colaboración se correlacionan positivamente, con rango y edad, pero no de género (Oshagbemi, 2013).

En México en el 2016, se demostró que existe una relación positiva en la satisfacción laboral y la colaboración con los compañeros de trabajo, en una investigación realizada a 449 jóvenes de un programa de negocios de una institución de educación superior mexicana (Paille, Mejía, Marché, Chieh, & Yang, 2016). En la China continental, en un estudio donde refiere a 446 empleados de seguros, también se asoció positivamente la satisfacción laboral con la colaboración en sus centros de trabajo (Fu W. , 2014). La colaboración es una actitud que tiene un trabajador hacia los compañeros de trabajo y se mencionó que la satisfacción laboral se puede entender como un conjunto de actitudes generales del empleado hacia su entorno laboral, (Pérez

& Azzollini, 2013; Fu & Deshpande, 2014; Paillé, 2015). Hoy en día resulta sumamente importante el trabajo colaborativo en cualquier área del quehacer humano y en los espacios laborales resulta indispensable para los logros institucionales, por tanto se puede decir que la colaboración es un elemento de entrada en la satisfacción laboral de los adolescentes empacadores del Noreste de México, se establece la siguiente hipótesis: “La colaboración con los compañeros de trabajo incide positivamente en la satisfacción laboral de los adolescentes empacadores de las tiendas de autoservicio del Noreste de México.”

2.2.3 Variable Remuneración económica

Esta variable; remuneración económica es una de las que tienen mayor influencia como dato de entrada en la satisfacción laboral, ya que de ella depende el trabajador para cubrir las necesidades básicas siendo referente de ello la teoría de Maslow, (Arias W. L., 2013; Cox, 2001; Hosie, 2014). A continuación, en esta subsección se mencionan estudios referentes a esta variable, relacionándolos con la satisfacción laboral.

En el norte de México, se dió a conocer un estudio sobre la satisfacción laboral de los trabajadores de la industria metal mecánica ubicada en Monclova, Coahuila, se encuestaron a 20 trabajadores, encontrando una relación positiva entre la satisfacción laboral y el remuneración económica de los trabajadores (Peña, Díaz, & Carrillo, 2015).

Los niveles de satisfacción de 21 cirujanos pediátricos en Canadá se mantienen estables relacionándolos con las compensaciones económicas, en el 2014, en una investigación llevada a cabo en ese país (Sherif, 2014). En los Estados Unidos en el 2013 se demostró la existencia de una correlación positiva entre la satisfacción laboral y el remuneración económica en un estudio aplicado a 408 maestros del área rural de este país (Cancio E. J., 2013)

En Terán, Irán se llevó a cabo un estudio el cual tuvo como objetivo examinar estratégicamente la colaboración de Gestión de Calidad de impacto (SCQM) sobre la

satisfacción laboral de los empleados, observando una correlación positiva entre la satisfacción laboral y la remuneración económica de 27 empleados de un hospital público (Mohamaad, 2014) .

Uno de los aspectos más importantes para los empleados es la remuneración que recibe por su trabajo, sin duda ello le permite satisfacer sus necesidades básicas y de recreación, pero además son un incentivo para ser productivos y leales a la empresa, incentivando la economía de cualquier región del mundo (Sherif, 2014), por lo que en este proyecto de investigación se tomará a la remuneración económica como el salario que reciben los empacadores por su trabajo. Así se puede relacionar la remuneración económica con la satisfacción laboral en esta investigación de la siguiente manera: “La remuneración económica se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los adolescentes empacadores de las tiendas de autoservicio del noreste de México”

2.2.4 Variable Nivel de compromiso

En 1965 los investigadores Lodahl y Kejner, definieron el compromiso en el ámbito laboral, como el grado en que el desempeño del trabajo de una persona afecta a su autoestima, tomando en cuenta la motivación intrínseca como un factor fundamental (Lodahl & Kejner, 1965), esta definición ha dado lugar a varias líneas de investigación sobre el compromiso, cuyo objetivo ha sido delimitar este constructo (Sancerni, Peiró, & Gonzáles- Romá & Melía, 1989). Así, algunos autores se centraron en aportar con su conceptualización como Mowday, Porter y Steers, (1982), Bouzas y Castro (1986), Meyer y Allen (1989), entre otros; mientras que otro grupo se dedicó en estudiar su medición y en encontrar las mejores escalas, corroborando a las ya existentes (Mowday, 1982).

En 1991 Meyer y Allen definieron el compromiso organizacional como un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, que influyen en la decisión de continuar o dejar la organización, estos autores señalan que el compromiso organizacional es un constructo multidimensional que comprende tres

tipos de compromiso organizacional: el afectivo, el de continuidad y el normativo, siendo esta aproximación tridimensional, la que mayor investigación y soporte ha generado durante las últimas décadas, siendo la teoría más estudiada por muchos autores (Arciniega, 2006). Por otro lado, algunos autores definen el compromiso organizacional como la identificación psicológica de una persona con la organización en la que trabaja. Este compromiso es visto como una respuesta emocional ante una evaluación positiva dentro del contexto laboral por parte del trabajador.

El concepto de compromiso en el ámbito laboral, se identifica en las organizaciones con un vínculo de lealtad que lleva al trabajador a permanecer en la organización, conocido también como las actitudes de los empleados en su trabajo, que hace poco probable que el empleado abandone la empresa, siendo la satisfacción laboral un resultado del nivel de compromiso alcanzado por ellos (Ruiz, 2013) (Reynaldos & Cardona, 2014) , en este trabajo de investigación se tomará al compromiso como un elemento de entrada en la satisfacción laboral de los adolescentes empacadores del noreste de México, enseguida se denotan estudios empíricos que refieren este constructo..

Según un estudio llevado a cabo en Lituania en el 2016, con 841 maestros del sistema educativo de este país, se reportó que el compromiso incide en las actitudes y comportamiento de los empleados, siendo un desafío relevante para las instituciones educativas el incentivarlo y que esto se refleje en la satisfacción laboral (Alonderiene, 2006). Otro estudio en la empresa Bimbo en Veracruz, México, en el 2013, con una muestra de 50 trabajadores, encontraron una relación positiva en el compromiso laboral de estos trabajadores y la satisfacción laboral experimentada por los mismos (Ruiz, 2013). Por otro lado en los Estados Unidos en el 2013, se realizó una investigación en 55 áreas rurales con una muestra de 203 maestros de estos distritos, donde el 50% de ellos relacionaron positivamente el compromiso asumido por los maestros y la satisfacción laboral de los mismos (Berry, 2013).

Andreas Hirschi (2016) dió a conocer su estudio aplicado a 949 adolescentes

suizos en sus primeras experiencias laborales, encontrando una relación positiva en el compromiso laboral y la satisfacción laboral experimentada por los adolescentes (Hirschi A. , 2016). En Bélgica en el 2008 se llevó a cabo una investigación aplicada a 442 trabajadores en los sectores laborales generales (alimentos y bebidas de fabricación, comercialización, ventas, y educación) donde la edad, la discreción y habilidad organizativa y equidad están asociadas tanto a la satisfacción laboral con el compromiso con la organización (Claes, 2008).

De lo mencionado en esta subsección entendemos la importancia del compromiso que el trabajador manifieste a la empresa, el cual se puede medir de manera positiva y negativa, lo cual va influir en su desempeño laboral (Alonderine, 2016; Berry, 2013; Hirsch, 2016). En base a los estudios aplicados mencionados, se puede considerar al nivel de compromiso como un elemento de entrada en la satisfacción laboral en los adolescentes empacadores del Noreste de México a través de la siguiente hipótesis: “El nivel de compromiso incide positivamente en la satisfacción laboral de los adolescentes empacadores de las tiendas de autoservicio del Noreste de México”

2.2.5 Variable Liderazgo en la supervisión

La palabra liderazgo refiere a una influencia que se ejerce sobre las personas y que permite incentivarlas para que trabajen en forma entusiasta por un objetivo común, y el líder es quién ejerce el liderazgo, de allí la importancia de esta figura en las sociedades humanas, la cual ha ido evolucionando a la par de la misma, y en las organizaciones es un elemento fundamental que conlleva a la cultura colaborativa dentro de la empresa como un marco de referencia que ayude al cumplimiento de los objetivos organizacionales (Barroso, 2010).

En las últimas décadas, se han generado diferentes teorías acerca del liderazgo y se han debatido durante años si el liderazgo es una competencia que puede ser aprendida y desarrollada, o si es una cualidad propia de la persona. En la actualidad

está comprobado que el liderazgo se forma por una serie de habilidades que se adquieren con el aprendizaje. Debido a esto en los últimos años se han estado generando un nicho de oportunidad para el desarrollo de esta competencia (Chiavenato, 2009), en la tabla 6 se observa características de este constructo.

Tabla 6. Perspectivas teóricas del liderazgo

Teoría	Autor-Año	Orientación
Rasgos	(Bernard, 1926) (Ghiselli, 1959) (Bass & Avolio, 1994)	Determinar las características distintivas que explican la eficiencia del liderazgo
Comportamiento	(Lewin, Lippitt, & White, 1939) (Likert, 1961)	Explicar los estilos distintivos de los líderes, o definir la naturaleza de su labor; dirigir con ejemplo
Contingencia o Situacional	(Evans, 1970) (House & Mitchell, 1974)	Establecer el uso de modelos en una determinada situación para mejorar el desempeño de los líderes, los seguidores o ambos.
Integral	(Stringer, 2001)	Explicar porque no fructifican ciertas relaciones de influencia entre líderes y seguidores.
Servicio	(Northouse, 2016)	De manera simplificada el liderazgo es lo que los líderes hacen y se puede observar y no lo que son, cuando es desempeñando un rol de liderazgo

Fuente: Elaboración propia a partir de los autores citados

También otra vertiente de liderazgo lo ha clasificado como:

- Transaccional y transformacional, el primero se fundamenta en el intercambio de recompensas entre el líder y los miembros de su equipo, aquí los empleados realizan su labor y a cambio el líder o el directivo le proporcionan recompensas económicas u otro tipo de refuerzos (Hannah, Sumanth, & Lester, 2014).
- Transformacional los subordinados son impactados por el carisma del líder de tal manera que este se gana la confianza y admiración de ellos (Hannah, Sumanth, & Lester, 2014).

El liderazgo incide en el funcionamiento de la organización, afectando la salud y bienestar de los empleados, siendo un factor fundamental para lograr la colaboración de los mismos en el logro de metas y que ello se refleje en la satisfacción en el trabajo,

en esta dirección, las habilidades del liderazgo son necesarias para instaurar ambientes laborales motivantes que coadyuven a que los colaboradores crezcan y se desarrollen (Thompson, 2012). Para fines de este trabajo de investigación y por la naturaleza del mismo, la teoría que se asume es la del liderazgo transaccional, enseguida se denotan estudios empíricos que relacionan este constructo y la satisfacción laboral.

En una población de 1837 empleados de universidades pertenecientes a la Federación de Instituciones Mexicanas Particulares de Educación Superior (FIMPES), se analizaron variables como factores socioculturales y los factores ergo-ambientales y su impacto en la satisfacción laboral, encontrando que la supervisión es una de las variables más evaluadas en la satisfacción laboral (Escobedo, Escobedo, Cuatle, Maynez, & Estebané, 2014).

En un estudio realizado en las Instituciones de Educación Superior en Lituania, llevado a cabo en el 2016 con 841 maestros del Sistema Educativo de este país, se encontró que el liderazgo impacta en las actitudes de los empleados en su rendimiento incidiendo en la satisfacción laboral de los mismos (Alonderine, 2016).

Otro estudio ubicado en el periodo del 2002 al 2012 se revisaron 40 artículos donde las palabras clave de búsqueda fueron: enfermera, satisfacción laboral, ambiente laboral y clima laboral. La búsqueda se realizó en las bases de datos de acceso gratuito: CINAHL, PubMed, LILACS, ProQuest Nursing & Allied HealthSource, Scielo, Google Scholar, encontrando una incidencia positiva entre las relaciones con los superiores y la satisfacción laboral en el área de la enfermería (Contreras & Cardona,, 2015).

En Chile se ha investigado en el sistema educativo, la influencia de los directores de escuelas sobre el compromiso y la satisfacción laboral del profesorado, a través de un estudio multinivel, sobre la base de los datos de 600 escuelas primarias chilenas, sus directores, jefes pedagógicos y 1959 maestros, donde se ha controlado las variables a nivel de la escuela y el nivel del profesorado. Las conclusiones señala que hay dos prácticas de los directores de escuela que influyen en el compromiso de los profesores

y su satisfacción laboral: ajuste de la dirección y la reestructuración de la organización para facilitar el trabajo y apoyo pedagógico (Horn & Murillo, 2016)

Otro estudio aplicado a 222 estudiantes y profesores de Estados Unidos y Puerto Rico, el análisis de los participantes proporcionó evidencia de las altas expectativas de los estudiantes en términos de puestos de trabajo, y su alto nivel de satisfacción con las áreas de servicios y actividades académicas. Esta satisfacción se expresó en relación a los servicios estudiantiles, tales como supervisión, se mostraron satisfechos con los servicios recibidos por la institución y tienen un alto nivel de satisfacción con los profesores y la calidad del aprendizaje (Flecha, 2016).

En base a los artículos mencionados el liderazgo y la supervisión están relacionados, de manera que un liderazgo se puede establecer sin ser necesariamente un líder, pero un buen supervisor debe contar con capacidades de liderazgo y cualidades efectivas de supervisión (Hannah, Sumanth, & Lester, 2014), en el caso de los adolescentes empacadores del Noreste de México por la naturaleza de su trabajo se opta por el liderazgo transaccional relacionando una buena supervisión con liderazgo, lo que permite enunciar la siguiente hipótesis: “El que exista un liderazgo en la supervisión incide positivamente en la satisfacción laboral de los adolescentes empacadores del Noreste de México”

2.3 Hipótesis Específicas y/o Operativas

Se puede resumir en este apartado las hipótesis de cada una de las variables propuestas de la siguiente manera:

X₁= “La motivación en el trabajo se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los adolescentes empacadores de las tiendas de autoservicio del noreste de México.”

X₂= “La colaboración con los compañeros de trabajo incide positivamente en la satisfacción laboral de los adolescentes empacadores de las tiendas de autoservicio del noreste de México.”

X₃= “La remuneración económica se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los adolescentes empacadores de las tiendas de autoservicio del noreste de México”

X₄= “El nivel de compromiso incide positivamente en la satisfacción laboral de los adolescentes empacadores de las tiendas de autoservicio del noreste de México”

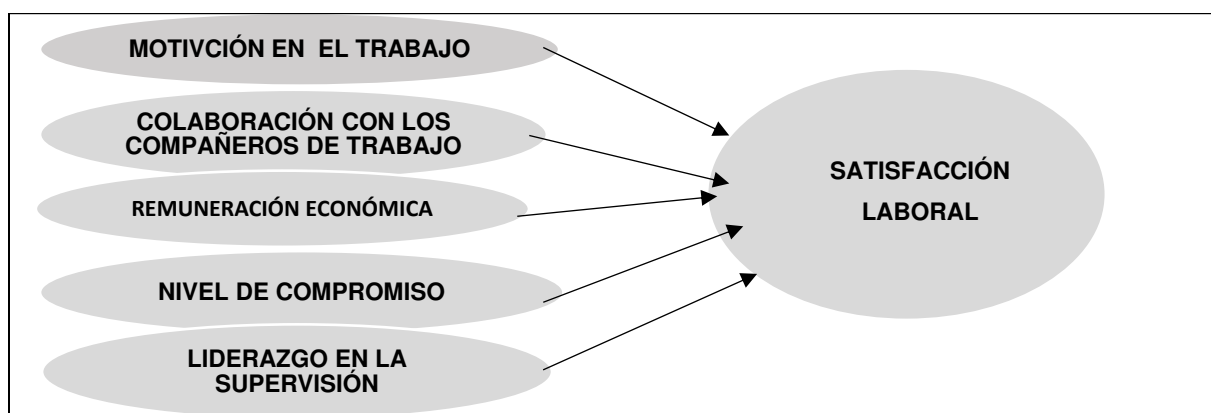
X₅= “El que exista un liderazgo en la supervisión incide positivamente en la satisfacción laboral de los adolescentes empacadores del noreste de México”

De esta manera se puede modelar la hipótesis de la investigación como:

$$Y = F (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5)$$

2.3.1 Modelo Gráfico de la Hipótesis

Gráfico 2. Relación de variables



Fuente: Elaboración propia

2.3.2 Modelo de Relaciones Teóricas con las Hipótesis

En las tablas 7a y 7b se denotan el modelo de relaciones teóricas de cada una de las variables propuestas en la hipótesis de investigación.

Tabla 7a. Modelo de Relaciones Teóricas

Referencia	X ₁ Motivación en el trabajo	X ₂ Colaboración con los compañeros	X ₃ remuneración económica	X ₄ Compromiso	X ₅ Liderazgo en la supervisión
(Cuadra, 2010)	x				x
(Cancio, 2013)		x	x		
(Mohamed, 2014)			x		x

(Sherif, 2014)		x	x		
(Hirsch, 2014)	X	x			
(Fu, 2014)		x			x
(Peña, 2013)			x		x
(Kozak, 2016)	X				
(Koen, Van Vianen, & Van Hooft, 2016).	X				
(Maslow,1904;McClellan, 1961; Herzberg, 1968; McGregor, 1966)	X				
(Stancey, 1965) (Lawler & Porter, 1967) (Alderfer, 1969).	X				
(Hodgetts y Altman 1989)	X				
(Westover & Taylor (2010)					
(Fernet, Gagne, & Austin, 2010)	X				
(Li & Zhanhong, 2014)	X				
(Olagoke & Gamuchirai, 2016)	X				
(Pérez & Azzollini, 2013),		X			
(Fu W. , 2014)		X			
(Myronaki & Antonakas, 2009)					
(Oshagbemi, 2013) (Arias W. L., 2013) (Cox, 2001), (Hosie, 2014) (Peña, Díaz, & Carrillo, 2015)			X		
(Ruiz, 2013) (Reynaldos & Cardona, 2014)				X	
(Romá & Melía, 1989)				X	
(Mowday, Porter & Steers, 1982).				X	

Fuente: Elaboración propia a partir de los autores mencionados

Tabla 7b. Modelo de Relaciones Teóricas

Referencia	X ₁ Motivación en el trabajo	X ₂ Colaboración con los compañeros	X ₃ remuneración económica	X ₄ Compromiso	X ₅ Liderazgo en la supervisión
(Ruiz, 2013)				X	
(Reynaldos & Cardona, 2014)					
(Alonderine, 2016)				X	
(Berry, 2013)					
(Barroso & Salazar, 2010) (Hannah, Sumanth, & Lester, 2014)					X
(Thompson, 2012)					X
(Escobedo,					

Escobedo, Cuatle, Maynez, & Estebané, 2014).		
(Contreras & Cardona,, 2015)		X
(Horn & Murillo, 2016 (Flecha, 2016)		X
(Meyer & Allen, 1991)	X	
(Arciniega & Gonzales, 2006).	X	
(Ruiz, 2013)	X	
(Reynaldos & Cardona, 2014)	X	

Fuente: Elaboración propia a partir de los autores mencionados

Existen estudios aplicados que sustentan a la motivación en el trabajo, la colaboración con los compañeros de trabajo, la remuneración económica, el nivel de compromiso y el liderazgo en la supervisión como variables que inciden en la satisfacción laboral en distintos ámbitos y disciplinas por lo cual se justifica a dichas variables como elementos de entrada en la satisfacción laboral de los adolescentes empacadores del noreste de México.

CAPÍTULO 3. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

En este apartado se señala que el tipo de investigación es descriptiva, correlacional y explicativa, con un análisis cuantitativo y con un diseño no experimental, dadas las características del objeto de estudio donde se circunscribe a detallar la satisfacción laboral de los adolescentes empacadores del noreste de México. También se describe la elaboración del instrumento (cuestionario) que permitan medir las variables estudiadas y documentar los datos que se van a obtener de los sujetos de estudio, por lo que se describe en este apartado la población, el marco muestral y la muestra de esta investigación, así como la técnica estadística que se emplearán en el análisis de resultados.

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

La investigación se entiende como una serie de procesos que se aplican al estudio de un fenómeno, dichos procesos son sistemáticos, empíricos y críticos. En este sentido la investigación tiene como base el método científico, mediante el cual se obtiene información relevante y fidedigna, para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento. De esta manera se puede tipificar a la investigación como exploratoria, descriptiva, correlacional y explicativa (Dankhe, 1989), utilizando la técnica de campo, siendo una investigación transversal y con análisis cuantitativo.

3.1.1 Tipos de Investigación

Los estudios exploratorios como un tipo de investigación, refieren a temas poco estudiados o que no han sido estudiados, sirven para preparar la investigación y generalmente anteceden a los estudios descriptivos, correlacionales y explicativos. Los estudios descriptivos como su nombre lo indica: describen situaciones o eventos, describen cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno, buscando especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro objeto de estudio que sea sometido al análisis (Hernández, Collado,& Baptista, 2016) este tipo

de estudios fundamentan los estudios correlacionales, los cuales proporcionan información para formular los estudios explicativos.

Los estudios correlacionales pretenden responder a preguntas de investigación, comparando variables y los estudios explicativos intentan responder a las causas de los eventos físicos y sociales, de esta manera una investigación puede empezar como exploratoria, después ser descriptiva y correlacional para finalmente ser explicativa (Hernández, Collado, & Baptista, 2016). En base a lo anterior, este trabajo de investigación es descriptivo, correlacional y explicativo, dada la naturaleza del objeto de estudio que es determinar la satisfacción laboral de los adolescentes empacadores en base a todos los capítulos de esta tesis.

3.1.2 Diseño de la Investigación

El diseño es no experimental ya que no serán manipuladas deliberadamente las variables a estudiar, solo serán observadas de manera que se puedan analizar de forma estadística, la investigación se circunscribirá a determinar la satisfacción laboral de los adolescentes empacadores en su contexto natural, describiendo una situación laboral en un tiempo único, por lo cual también será el diseño de carácter transversal y el análisis de la relación de las variables involucradas serán en un solo momento dado, el análisis será correlacional. Es un estudio de campo ya que la información se recopilará de manera personal en el lugar de trabajo de los sujetos objeto del estudio; los adolescentes empacadores (Hernández, Collado, & Baptista, 2016).

3.2 Métodos de Recolección de Datos

3.2.1 Elaboración del Instrumento

Con el propósito de recabar la información para determinar la satisfacción laboral de los adolescentes empacadores, se elaboró un cuestionario en una primera parte con 2 secciones con 56 preguntas (ver anexo 8):

- La primera sección es para conocer el perfil del encuestado y consta de 11 preguntas

- La segunda contiene 35 preguntas que miden la variable dependiente y las variables independientes.

En la siguiente tabla se muestran las variables y su correspondiente indicador.

Tabla 8. Variables de investigación e indicadores de medición

Variables Explicativas		Indicador	Pregunta
Motivación en el trabajo	= X_1	Trabajo con motivación	12-18
Colaboración con los compañeros	= X_2	Relación con los compañeros de trabajo	19-25
Remuneración económica	= X_3	Retribución otorgada por el trabajo realizado.	26-30
Nivel de compromiso	= X_4	Sentido de pertenencia a la empresa.	31-37
Liderazgo en la supervisión	= X_5	Aceptación del jefe, reconocimiento de ser competente, trato justo, atención en sentimientos de sus subordinados	38-44
Satisfacción laboral	= $F(x)$	Experiencias satisfactorias del trabajador en su empleo remunerado	45-53

Fuente: Elaboración propia

Para la escala de medición de la segunda parte del cuestionario se utilizó la escala tipo Likert de intensidad, donde 1 es nada, 2 es poco, 3 es regular, 4 es bastante y 5 es mucho.

Cabe señalar que este instrumento se ha rediseñado a partir de instrumentos que se han sido utilizados en otros estudios y evidenciado en diversos artículos, cuyo tema central es la satisfacción laboral en diferentes contextos laborales y geográficos, además de aquellos de elaboración propia. Los instrumentos que le han dado un fundamento teórico a la encuesta se mencionan a continuación.

- El Job Descriptive Index (JDI)
- El Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ)
- Del cuestionario de Meyer y Allen de 1991
- Los cuestionarios desarrollados por Meliá y Peiró (1989)
- Del Cuestionario M.A.P.E. (Montero & Alonso, 2017)
- Overall Job Satisfaction de Warr, Cook y Wall (1979)

El proceso metodológico para elaborar la propuesta del cuestionario para medir la satisfacción laboral de los adolescentes empacadores, a partir de las variables motivación en el trabajo, la colaboración con los compañeros, la remuneración económica, el nivel de compromiso y liderazgo en la supervisión, así como la variable dependiente satisfacción laboral, se construyó a partir de un banco de datos obtenidos de los instrumentos mencionados y que serán detallados en el siguiente apartado.

3.2.2 Operacionalización de las Variables de las Hipótesis

a) El Job Descriptive Index (JDI)

Para evaluar la satisfacción de los empleados, se empleará parte del instrumento Job Descriptive Index (J.D.I.), el cual es una escala creada por Smith, Kendall y Hulin en 1969, siendo este instrumento uno de los más empleado para la evaluación de la satisfacción laboral, en la actualidad hay más de 100 artículos publicados relacionados con este tema, representando esto evidencia de la validez de este instrumento (Smith, Kendall, & Hulin, 1969) (Salgado, Remeseiro, & Iglesias, 2012). El JDI, que en ocasiones se llama en castellano Inventario de Satisfacción en el Trabajo (IST), evalúa la satisfacción del empleado con los siguientes aspectos del trabajo como son (Suma & Lesha, 2013) ver Anexo1:

- Los compañeros
- El trabajo y las tareas,
- Las oportunidades de promoción,
- El mando y la satisfacción,
- El salario

b) El Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ)

El Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ), también es uno de los cuestionarios más usados en la medición de la satisfacción laboral, el MSQ resultó de los estudios realizados en el marco del Work Adjustment Project en la Universidad de Minnesota (Wiess, Dawis, Enggland, & Lofquist, 1967). El MSQ es un instrumento de

auto-llenado accesible a individuos de todos los niveles de escolaridad, que puede administrarse en grupo o individualmente, existen tres versiones del instrumento, la más reducida es la más reciente la cual consta de 20 ítems, con los cuales se evalúa en una primera parte, como se sienten los trabajadores respecto de la naturaleza de las tareas del trabajo, y la segunda parte lo que sienten en relación con aspectos del trabajo que son externos a las tareas. El Minnesota Satisfaction Questionnaire contiene preguntas tipo Likert que van en escala desde 1="Muy insatisfecho con este aspecto de mi trabajo" hasta 5="Muy satisfecho con este aspecto de mi trabajo", ver Anexo 2, (Llobet & Fitó, 2013).

c) Meyer y Allen de 1991

El modelo de Meyer y Allen es una de las escalas que se mantienen vigentes a pesar de su antigüedad y es aceptado por la comunidad científica en estudios que refieren al compromiso organizacional, presentándose cuestionarios adaptados y derivados de este modelo (Bergman, 2006; Maslow A.. 1991). La escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997), adaptado y validado en versión español en México y España por Luis Arciniega y Luis Gonzáles (2006), cuenta con 3 dimensiones: afectivo, normativo y continuidad, ver Anexo 3. La escala consta de 18 ítems, y se califica con escala Likert de 7 puntos: Muy en desacuerdo, en desacuerdo, ligero desacuerdo, indiferente, ligero de acuerdo, de acuerdo y en muy de acuerdo.

d) Meliá y Peiró, y su versión reducida, el S10/12.

El cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 resulta de la mejora de las dos versiones anteriores, el S20/23 y el S4/82, elaborado por la Universitat de València por Melia y Peiro en 1989, este cuestionario consta de 12 ítems y abarca las siguientes dimensiones; satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con las prestaciones, ver Anexo 4. Las respuestas se miden en escala Likert de 7 puntos (cuyo rango iba de 1 = muy insatisfecho a 7 = muy satisfecho) (Meliá & Peiró, 1989; Alcover, Rodríguez, Pastora, Chambel, & Fernández, 2017).

e) Motivación hacia el aprendizaje y la ejecución MAPE 11

El cuestionario denominado MAPE-11 es una adaptación del cuestionario Motivación y Ansiedad de Ejecución (MAE), creado por el profesor Vicente Pelechano, en 1975, del cual toma 54 ítems, e incluye además otros 19 elementos nuevos, este cuestionario está dirigido a sujetos que tengan una edad entre 15 y 18 años, evalúa el logro y la ejecución en el contexto escolar, manifiesta tres escalas: motivación por el aprendizaje, motivación por el logro y motivación por el resultado, ver Anexo 5.

f) Escala general de satisfacción (Overall Job Satisfaction)

La Escala General de Satisfacción fue desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979 en el Reino Unido como resultado de las investigaciones realizadas a trabajadores de la industria manufacturera en este país, derivando en un instrumento para medir la satisfacción laboral conformada con 15 ítems finales. La escala se establece en la posición de una dicotomía de factores, la cual está diseñada para abordar los aspectos laborales tanto intrínsecos como extrínsecos, respondiendo a la necesidad de escalas cortas pero robustas que pudieran ser fácilmente contestadas por todo tipo de trabajador, operacionalizando el constructor de satisfacción laboral (Wong & Lasching, 2013; Alicia & Merino, 2015; Warr, Cook, & Wall, 1979) ver Anexo 6.

En resumen se adecúan y rediseñan de los cuestionarios mencionados las preguntas que hacen referencia a los constructos que se pretenden validar como elementos de entrada en la satisfacción laboral de los adolescentes empacadores sometiéndoles a una escala tipo Likert donde 1 es nada y 5 mucho. A partir de estos instrumentos se operacionalizaron las variables, por lo que a continuación se detalla el sustento teórico de cada uno:

Tabla 9a. Análisis de Contenido de la encuesta propuesta en base a los otros instrumentos

Motivación en el trabajo	J D I	M S Q	Meyer & Allen	S/ 12	MAPE 11	Overall Job Satisfacti on
1. Que tanto reconocimiento que obtengo cuando hago bien mi trabajo						
2. Que tan claras son mis tareas y responsabilidades.						

3. Que tanto claro tengo como mi trabajo ayuda a que el supermercado ofrezca un buen servicio.						
4. Que tanto mi trabajo es reconocido y valorado.						
5. Que tan contento estoy con las actividades que realizo todos los días en mi trabajo.						
6. Que tanta oportunidad tengo para hacer uso de mis habilidades y destrezas en el trabajo.						
7. Me motiva ir a trabajar al supermercado por eso estoy satisfecho en mi trabajo.						
Colaboración con los compañeros de trabajo						
1. Que tanto colaboro con mis compañeros de trabajo.						
2. Que tanto me favorece la relación con mis compañeros de trabajo.						
3. Que tanto me agrada la gente con que trabajo						
4. Que tan bueno es el ambiente de colaboración en el supermercado.						
5. Que tanto mis compañeros me apoyan en mi trabajo						
6. Que tan bien me siento cuando se requiere trabajar en equipo.						
7. La colaboración con mis compañeros de trabajo me hace sentir satisfecho en mi trabajo.						
Remuneración económica						
1. Que tan bien pagado está mi trabajo.						
2. Que tan contento me siento al recibir otros incentivos económicos en reconocimiento a mi trabajo.						
3. Que tan suficiente es el pago que recibo para mis gastos.						
4. Que tanto me alcanza lo que recibo para cubrir mis gastos personales						
5. La remuneración económica que recibo en el supermercado me hace sentir satisfecho con mi trabajo.						

Fuente: Elaboración propia a partir de los autores referenciados (Smith, Kendall y Hulin, 1969; Weiss, Dawis, England, & Lofquist, 1967; Montero & Alonso, 2017; Meliá & Peiró, 1989; Meyer & Allen, 1997; Warr, Cook, & Wall, 1979)

Tabla 9b. Análisis de Contenido de la encuesta propuesta en base a los otros Instrumentos

Nivel de compromiso	J D I	M S Q	Meyer & Allen	S/ 1 2	MA PE 11	Overall Job Satisfac tion
1. Que tanto me siento parte de la empresa.						

2. Que tanto recomiendo a la empresa como un lugar para trabajar			
3. Que tanto me gustaría seguir laborando en esta empresa.			
4. Que tanto las personas con las que trabajo actúan con respeto y ética.			
5. Que tanto la empresa manifiesta interés en mi progreso.			
6. Que tanto interés tengo en un futuro de obtener un mejor puesto en la empresa.			
7. El nivel de compromiso que tengo en el supermercado me hace sentir satisfecho con mi trabajo			
Liderazgo en la supervisión			
1. Que tanto mi responsable me felicita cuando hago bien mi trabajo.			
2. Que tanto mi responsable se preocupa por transmitirme los valores de la empresa.			
3. Que tanto mi responsable me trata justamente.			
4. Que tanto mi responsable evita cualquier favoritismo.			
5. Que tanto mi responsable es claro y específico cuando define las tareas de sus subordinados.			
6. Que tanto mi responsable me retroalimenta amablemente cuando cometo errores en mi tarea.			
7. El liderazgo de mi supervisor me hace sentir satisfecho con mi trabajo.			
Satisfacción laboral			
1. Que tan buenas son las condiciones físicas del trabajo.			
2. Que tan buenos son mis compañeros de trabajo.			
3. Que tanto reconocimiento obtengo por mi trabajo bien hecho.			
4. Que tan bueno es mi superior inmediato.			
5. Que tanta responsabilidad se me ha asignado.			
6. Que tan bueno es mi salario.			
7. Que tanta posibilidad tengo de usar mis habilidades.			
8. Que tanta atención se presta a mis sugerencias.			
9. Que tan bueno es mi horario de trabajo.			
Fuente: Elaboración propia a partir de los autores referenciados (Smith, Kendall y Hulin, 1969; Weiss, Dawis, England, & Lofquist, 1967; Montero & Alonso, 2017; Meliá & Peiró, 1989; Meyer & Allen, 1997; Warr, Cook, & Wall, 1979)			

3.2.3 Validez de Contenido

En el cuestionario MSQ, Weiss et al. (1967) se encontraron coeficientes de fidelidad para su cuestionario que oscilan entre el 0.74 y 0.91 revelando una consistencia interna bastante satisfactoria de la escala, con más de 40 años de antigüedad, sigue siendo una de los cuestionarios más útiles e importantes en el campo de la satisfacción laboral. En el cuestionario JDI se han observado en numerosos estudios un Alpha de Cronbach superiores a 0.7, el cuestionario de Meyer y Allen de

1991 revela una escala de fiabilidad superior a 0.7, como se mencionó anteriormente estos tres cuestionarios son de los más utilizados en el contexto global en estudios que refieren a la satisfacción laboral lo cual avala su uso (Suma & Lesha, 2013; Llobet & Fitó, 2013; Bergman, 2006).

En el cuestionario de Meliá y Peiró se determinó una escala total de Alfa de Cronbach de 0.88 y respectivamente de 0.89, 0.72, y 0.74 para cada una de las dimensiones evaluadas. El cuestionario elaborado por Montero y Alonso llamado MAPE 11 está diseñado para adolescentes, se ha aplicado en el contexto escolar en España, Argentina y en otros países, con un Alfa de Cronbach que oscila de 0.8 a 0.89 las escalas así elaboradas han mostrado unos coeficientes de consistencia interna muy aceptables (Montero & Alonso, 2017; Abal, 2007)

En cuanto al instrumento de satisfacción (Overall Job Satisfaction) sus autores encontraron el Alfa de Cronbach entre 0.85 y 0.88 para la Satisfacción General, de 0.79 y 0.85 para la Satisfacción Intrínseca y de 0.74 0.78 para la Satisfacción Extrínseca (Warr, Cook, & Wall, 1979).

3.3 Población, Marco Muestral y Muestra

La población objeto de esta investigación está representada por los adolescentes trabajadores del noreste de Tamaulipas, los cuales se ubican en las tiendas de autoservicio (supermercados) en el municipio de Tampico, Tamaulipas, que los involucran en sus actividades diarias los cuales a cambio de una propina auxilian a las cajeras empacando las mercancías de los clientes.

Con el objetivo de acercarnos a esta actividad tan común en la zona y obtener datos de carácter cuantitativo y descriptivo, se llevó a cabo un censo de tiendas de autoservicio a través de un listado proporcionado por la Asociación Nacional de Tiendas de Autoservicio y Departamentales (ANTAD, 2015), de donde se seleccionaron las tiendas de autoservicio con área de influencia nacional y regional como son Arteli,

Chedraui, Walt Mart, Bodega Aurrera, HBE, a continuación se muestran las tiendas consideradas y el número de tiendas que tienen en Tampico así como datos generales sobre las mismas.

Tabla 10. Tiendas de autoservicio en Tampico

Arteli	Chedrawi	Walt Mart	Bodega Aurrera	Soriana	HEB	Total
7	4	5	2	3	3	24

Fuente: Elaboración propia a partir de ANTAD 2015

- **Arteli.** Es una empresa 100% mexicana, que abrió sus puertas por primera vez el 15 de noviembre de 1978 en Tampico, Sucursal Hidalgo. El crecimiento de Arteli se hizo notar en la década de los 80's, estableciéndose nuevas sucursales en puntos estratégicos de las ciudades de Tampico, Madero, Altamira, Valles, Álamo, Ébano. A partir de los 90's, Arteli reafirma su liderazgo, con la apertura de más sucursales y con diferentes formatos de tienda que se han establecido para satisfacer las diversas necesidades de la población, en la actualidad tiene 36 sucursales con diferentes formatos en la zona conurbada del Pánuco.

- **Chedraui.** El nombre del supermercado proviene del apellido de su fundador, el señor Lázaro Chedraui, emigrante libanés, que junto con su esposa Ana Caram fundaron en 1920 una mercería en la ciudad de Xalapa, Veracruz, y el 23 de abril de 1987 se crea una empresa controladora: Grupo Comercial Chedraui, S.A. de C.V, hoy en día este grupo cuenta con 271 tiendas de las cuales en México se ubican 221 y en Estados Unidos 50 y 6 sucursales ubicadas en la zona conurbada del Pánuco.

- **Walt-Mart.** Sam Walton abrió su primera tienda Wal-Mart en Rogers, Arkansas en 1962; e introdujo una fórmula exitosa para el comercio minorista que impactaría la vida de millones de personas en el mundo. Wal-Mart de México y Centroamérica es una empresa dedicada al sector comercio, en Tampico cuenta con 5 sucursales.

- **Bodega Aurrera.** Este formato de tienda pertenece al grupo Walt-Mart, quien reportó que en el 2016 en México manejaba 2,291 unidades, de las cuales 1,763 fueron de los formatos Bodegas Aurrera, en la zona de Tampico tiene dos tiendas de este tipo

- **Soriana.** Es una cadena mexicana de supermercados y almacenes, fundada en 1968 por los hermanos Francisco y Armando Martín Borque en Torreón, Coahuila, México, operando inicialmente solo en México, en la actualidad la cadena siguiendo una estrategia multi-formato, opera 827 tiendas de autoservicio y clubes de precio, más las pertenecientes a la cadena de tiendas de conveniencia "Súper City" actualmente tiene 7 tiendas operando en los EE.UU, en Tampico, se encuentran tres sucursales.

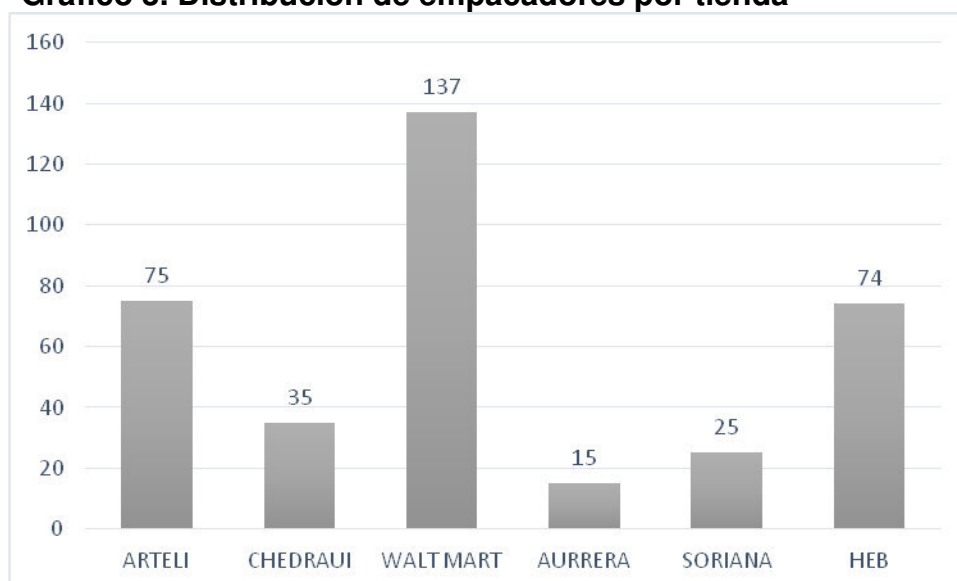
- **H-E-B.** Iniciada en 1905, por Florence Butt, esta importante cadena de autoservicios nace como una pequeña tienda familiar en la ciudad de Kerville, Texas, hacia la década de los 90's, introduce su concepto de productos de "Marca Propia", dando así a sus clientes una atractiva opción de compra en cuanto a calidad, precio y frescura. A fines de esa misma década, en 1997, **H-E-B** abre su primer sucursal en nuestro país, y hoy, a más de 10 años de distancia, ya son más de 50 las sucursales que existen en la República Mexicana de las cuales 3 corresponden a la zona de Tampico.

3.3.1 Tamaño de la Muestra

Una vez determinado el número de tiendas de autoservicio, se procedió a ir a las mismas para pedir información con el responsable de recursos humanos, identificándonos con carta de presentación firmada por la Dirección de la FCAT, el cual nos remitió al supervisor de cajas. A fin de conocer el número de adolescentes empacadores, se aplicó un cuestionario de 11 preguntas relacionadas con el perfil del adolescente empacador, (ver Anexo 7).

Los resultados del estudio cualitativo mostraron que los 21 supermercados aglutinan a 361 adolescentes cuya edad varía de 14-17 años, los cuales trabajan en promedio 4 horas diarias, variando el turno asignado, en función de su horario escolar principalmente, para laborar como empacadores en estas tiendas de autoservicio. Por lo que se utilizarán los 361 como población de estudio y el cuadro siguiente muestra cómo se encuentran ubicados los adolescentes empacadores en cada una de las tiendas de autoservicio.

Gráfico 3. Distribución de empacadores por tienda



Fuente: Elaboración propia

De 361 adolescentes empacadores resultantes del censo mencionado, la muestra es de 187 adolescentes, la cual es considerada como un universo finito determinado (Spiegel & Stephen, 2005), para obtener el tamaño de la muestra se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \sigma^2 N}{e^2(N-1) + Z^2 \sigma^2}$$

Donde:

n = es el tamaño de la muestra poblacional a obtener, lo cual al aplicar la fórmula con los datos dados a continuación, se estimó en 187 adolescentes empacadores.

N = es el tamaño de la población total (361 adolescentes).

σ = Representa la desviación estándar de la población. En caso de desconocer este dato es común utilizar un valor constante que equivale a 0.5. el cual se utilizó en la fórmula.

Z = es el valor obtenido mediante niveles de confianza. Su valor es una constante, por lo general se tienen dos valores dependiendo el grado de confianza que se desee siendo 99% el valor más alto (este valor equivale a 2.58) y 95% (1.96) el valor mínimo aceptado para considerar la investigación como confiable, en nuestro caso se adoptó el valor mínimo aceptable.

e = representa el límite aceptable de error muestral, generalmente va del 1% (0.01) al 9% (0.09), siendo 5% (0.05) el valor estándar usado en las investigaciones, siendo este último el utilizado en esta investigación (Spiegel & Stephen, 2005).

Partiendo de lo anterior, en la siguiente tabla se detalla el muestreo proporcional estratificado por tienda de autoservicio, tomando como base la muestra aleatoria resultante de 187 adolescentes empacadores.

Tabla 11. Muestra estratificada por tiendas de la investigación

Tienda	Población	Porcentaje de la población	Muestra definitiva
Arteli	75	20.8%	39
Chedraui	35	9.7%	18
Walt-Mart	137	38%	72
Bodega Aurrera	15	4%	7
Soriana	25	20%	13

HEB	74	7.5%	38
-----	----	------	----

Fuente: Elaboración propia

Cabe destacar que aunque la muestra total de la fórmula fue de 187, se pudieron recolectar mas con un total de 191 encuestados.

3.3.2 Sujetos de Estudio

En la presente investigación los sujetos de estudio a los cuales se aplicó el cuestionario son los adolescentes (14 a 18 años) empacadores de las tiendas de autoservicio de Tampico, Tamaulipas, los cuales a cambio de una propina de los clientes y otro tipo de compensaciones que reciben de las tiendas de autoservicio, empacan los artículos de los clientes.

3.3 Métodos de Análisis

En el método estadístico propuesto para el análisis de datos, se utilizarán los siguientes aspectos estadísticos en una primera parte aplicado a una prueba piloto de 93 observaciones abarcará:

- El Alfa de Cronbach
- Análisis de Correlación y regresión lineal múltiple

CAPÍTULO 4. ANÁLISIS DE RESULTADOS FINALES

Los datos para el presente estudio se recopilaron a través de una encuesta administrada al adolescente emparador. Se pidió a los participantes por una parte que completaran la encuesta que combinaba 11 preguntas relacionadas con el perfil del encuestado y 42 preguntas para medir las variables explicativas de la satisfacción laboral, ello bajo una escala de Likert de intensidad de 5 puntos, donde 1 es nada y 5 mucho.

4.1 Aplicación del instrumento

Los participantes fueron 191 adolescentes empacadores ubicados en las tiendas de Arteli, Chedraui, Walt-Mart, Bodega Aurrera, Soriana y HEB, a los que se pidió que completaran la encuesta, cabe señalar que la muestra fue de 187 adolescentes pero se logró recolectar 4 más. En una primera parte se realizó la prueba piloto a través del Alpha de Cronbach para verificar la confiabilidad del instrumento y posteriormente las observaciones se sometieron al software estadístico SPSS para construir el perfil del encuestado, y se procedió al análisis de correlación y regresión lineal múltiple del modelo propuesto.

4.2 Análisis de fiabilidad con Prueba Piloto (Coeficiente Alpha de Cronbach)

La prueba piloto fue aplicada a 30 adolescentes empacadores, con el objetivo de evaluar la confiabilidad del instrumento propuesto, se calculó el coeficiente Alpha de Cronbach para cada uno de los ítems de las variables propuestas, a través del SPSS con los siguientes resultados que se observan en la tabla 12, antes de eliminar los ítems propuestos por el procedimiento y después de su eliminación, mejorando el Alpha de Cronbach y respaldando los datos técnicos referenciados en el capítulo 3. Los resultados

obtenidos muestran que las dimensiones emanadas del modelo ofrecen una consistencia interna para las variables explicativas.

Tabla 12 Alpha de Cronbach antes y después de la eliminación de los items

Variable	Alpha de Cronbach	Items eliminados	Alpha de cronbach
Motivación en el trabajo	0.765	17, 18	0.766
Colaboración con los compañeros	0.699	25	0.840
Remuneración económica	0.734	30	0.759
Nivel de compromiso		37	0.803
Liderazgo en la supervisión	0.789	44	0.856
Satisfacción laboral		51, 52	0.803

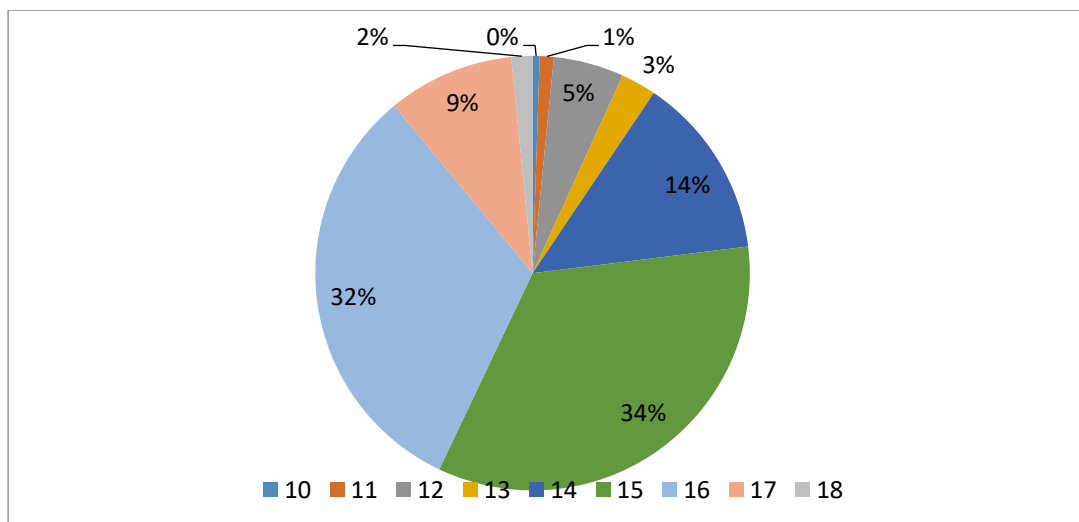
Fuente: Elaboración propia a partir del Procedimiento Alpha de Cronbach de SPSS

4.3 Resultados Finales

4.3.1 Análisis Estadístico del perfil del encuestado

En cuanto a la edad del adolescente empacador el 66% tienen 15 años y 16 años, por lo que son muchachos de secundaria. Cabe señalar que el 1% son menores de 14 años, como se aprecia en el gráfico 4.

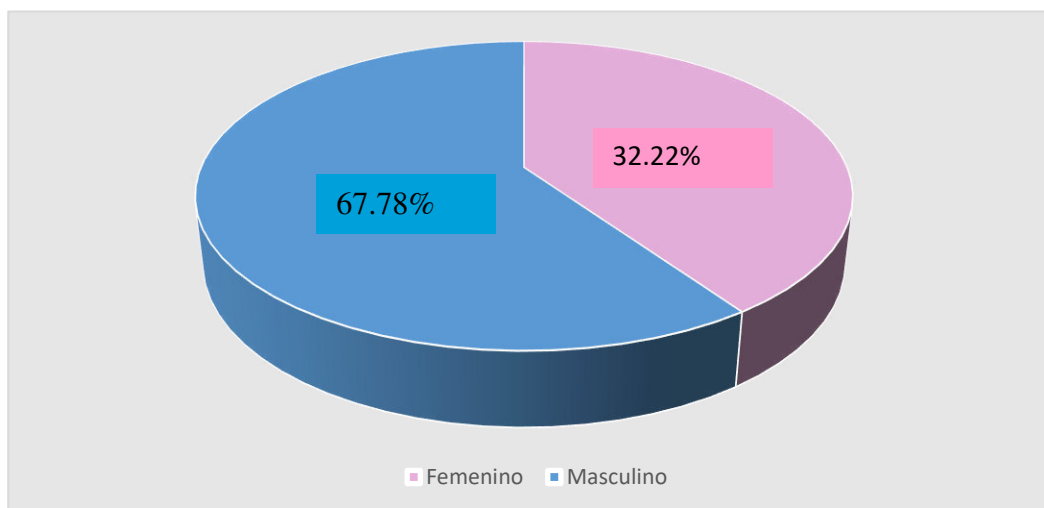
Gráfico 4. Edad del adolescente empacador



Fuente: Elaboración propia a partir del procedimiento estadísticos descriptivos del SPSS

El gráfico 5 no muestra que el 67.78% son varones y el 32.22% son mujeres.

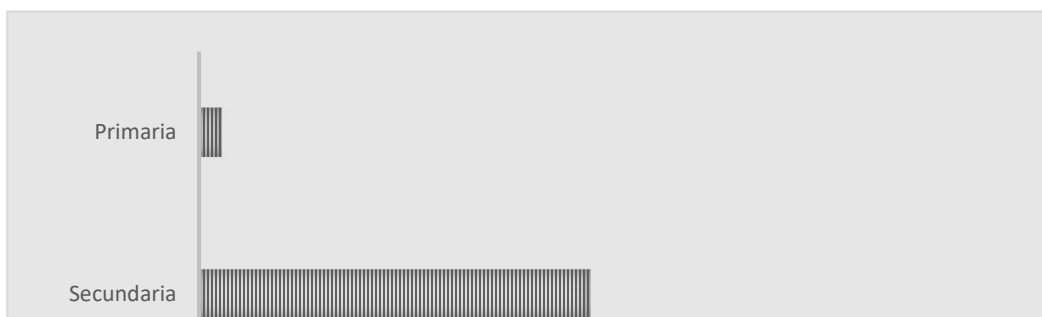
Gráfico 5. Género del adolescente empacador



Fuente: Elaboración propia a partir del procedimiento estadísticos descriptivos del SPSS

En cuanto al nivel educativo el gráfico 6 muestra que el 2.09% estudian primaria, el 35% la secundaria y el 62.82% la preparatoria.

Gráfico 6. Nivel educativo del adolescente empacador

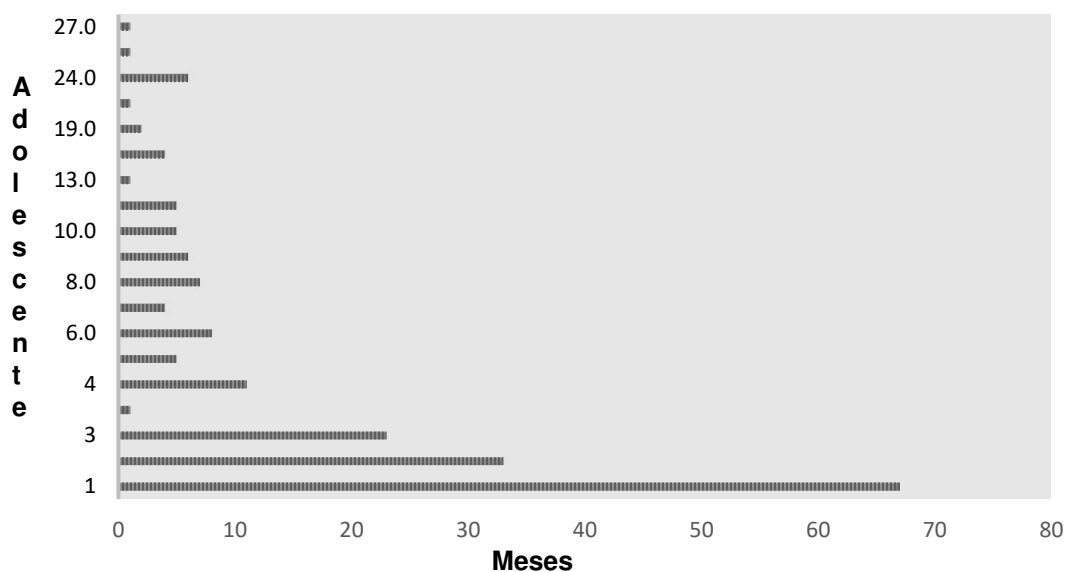


Adolescente

Fuente: Elaboración propia a partir del procedimiento estadísticos descriptivos del SPSS

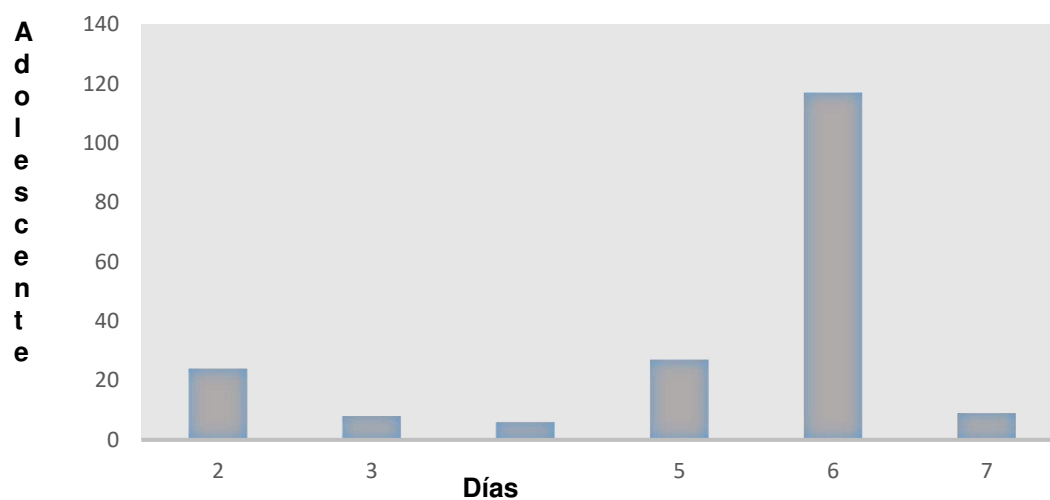
Los meses promedio laborados en el supermercado es de 4.6 y los días laborados por semana son 5, en los cuales trabajan en promedio 4 horas diarias, el 28.79% de los empacadores laboran en el turno matutino, 20.94% en el turno mixto y 50.26% en el turno vespertino, lo cual se aprecia en los gráficos 7, 8, 9 y 10.

Gráfico 7. Meses laborados por el adolescente empacador



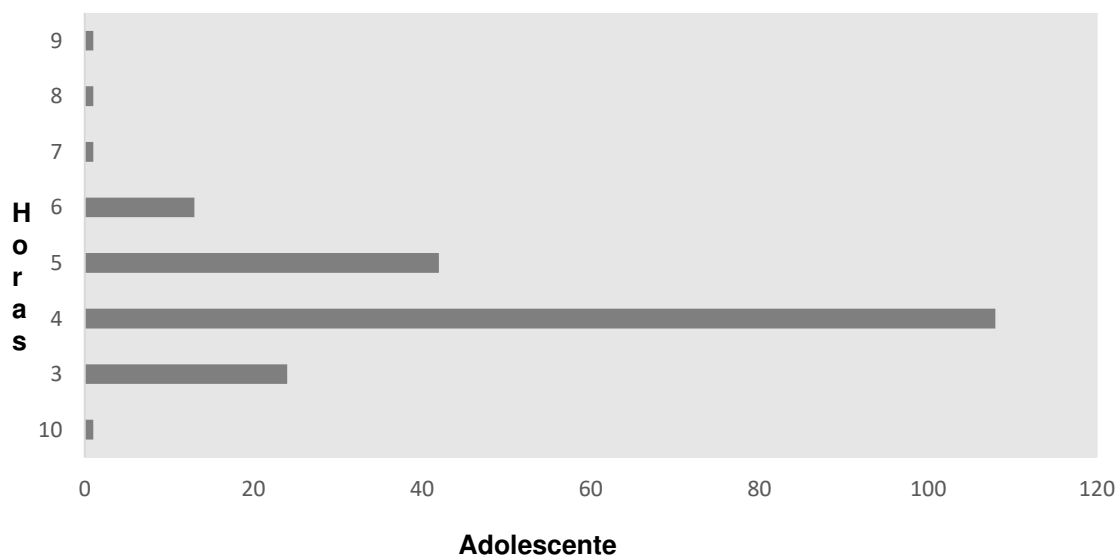
Fuente: Elaboración propia a partir del procedimiento estadísticos descriptivos del SPSS

Gráfico 8. Días laborados por el adolescente empacador



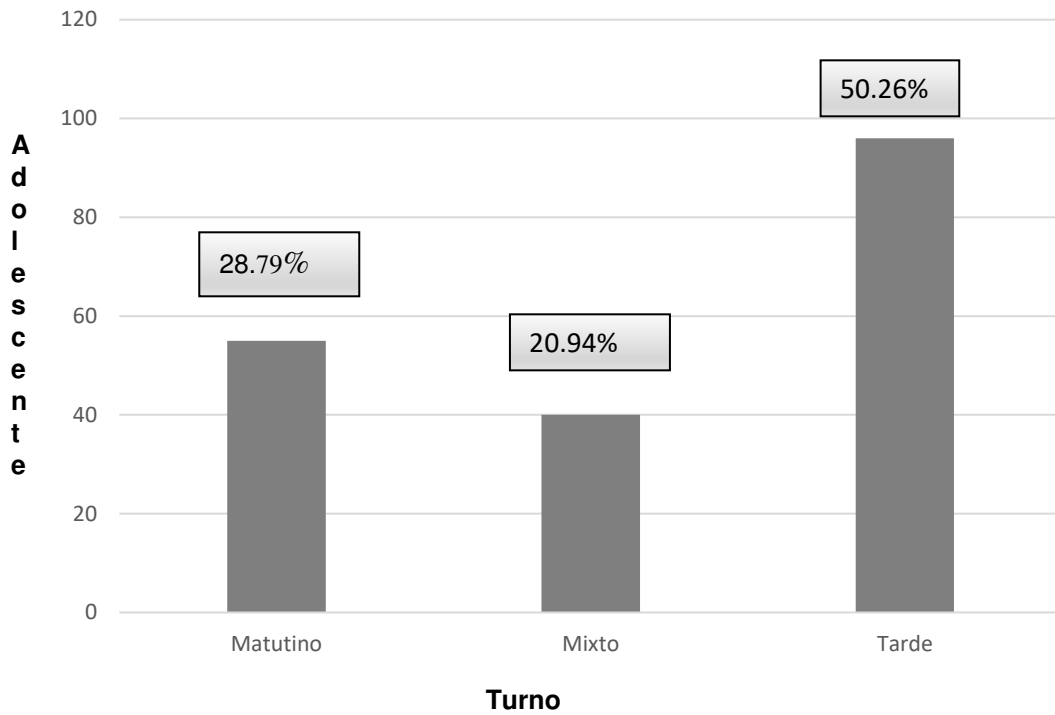
Fuente: Elaboración propia a partir del procedimiento estadísticos descriptivos del SPSS

Gráfico 9. Horas laboradas por el adolescente empacador



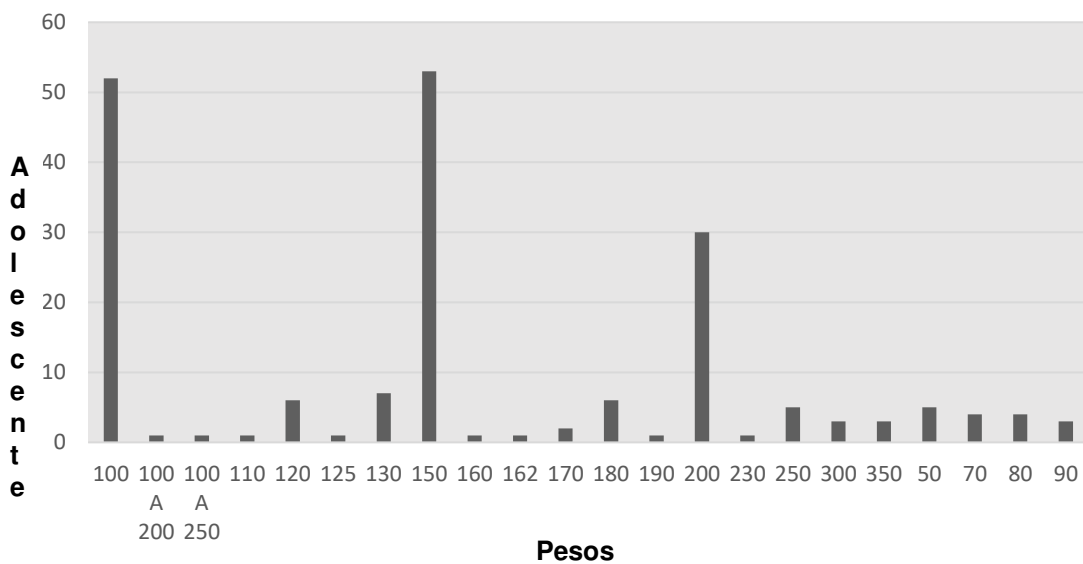
Fuente: Elaboración propia a partir del procedimiento estadísticos descriptivos del SPSS

Gráfico10. Turno laborado por el adolescente empacador



Fuente: Elaboración propia a partir del procedimiento estadísticos descriptivos del SPSS
Ellos reciben en promedio diariamente \$145.19 de remuneración económica

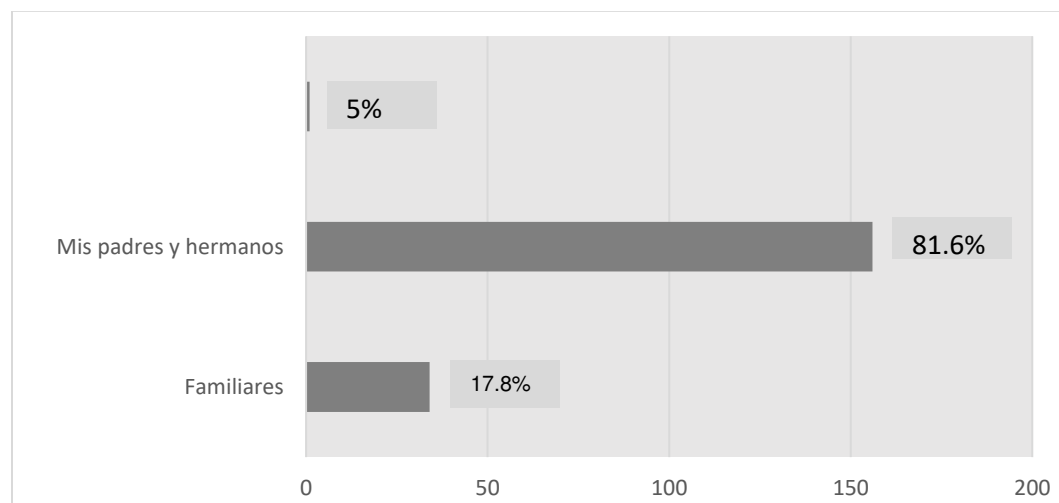
Gráfico 11. Remuneración económica diaria del adolescente empacado



Fuente: Elaboración propia a partir del procedimiento estadísticos descriptivos del SPSS

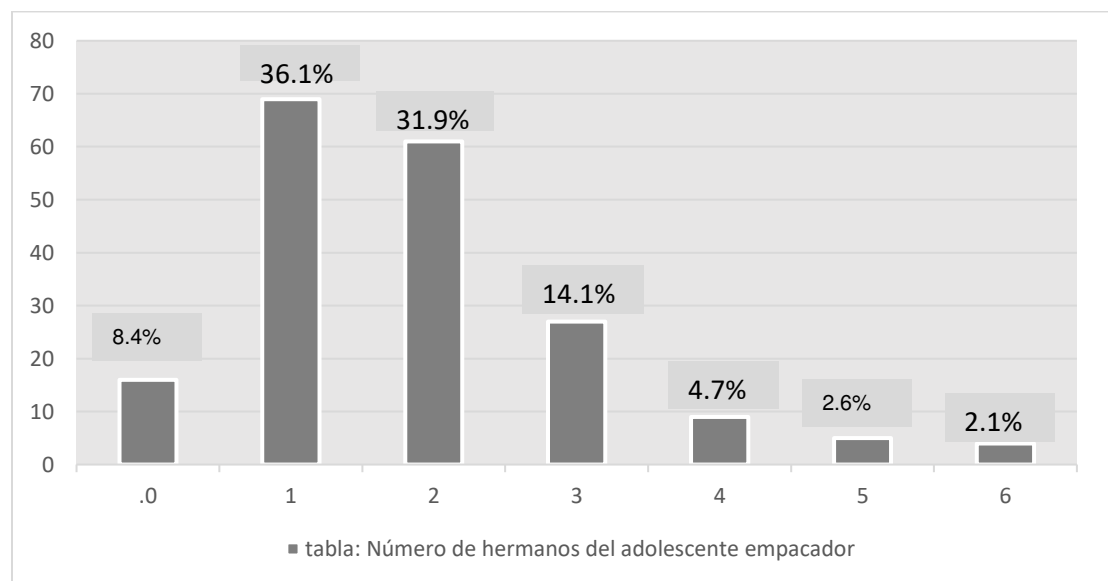
El 81.6% del adolescente empacador vive con sus padres, el 17.80% vive con familiares y el 5% con otras personas, tiene un hermano el 8.4%, dos hermanos el 36.1% y tres hermanos el 31.9%, lo cual se muestra en los gráficos 12 y 13.

Gráfico 12. Con quién vive el adolescente empacador



Fuente: Elaboración propia a partir del procedimiento estadísticos descriptivos del SPSS

Gráfico 13. Número de hermanos del adolescente empacador

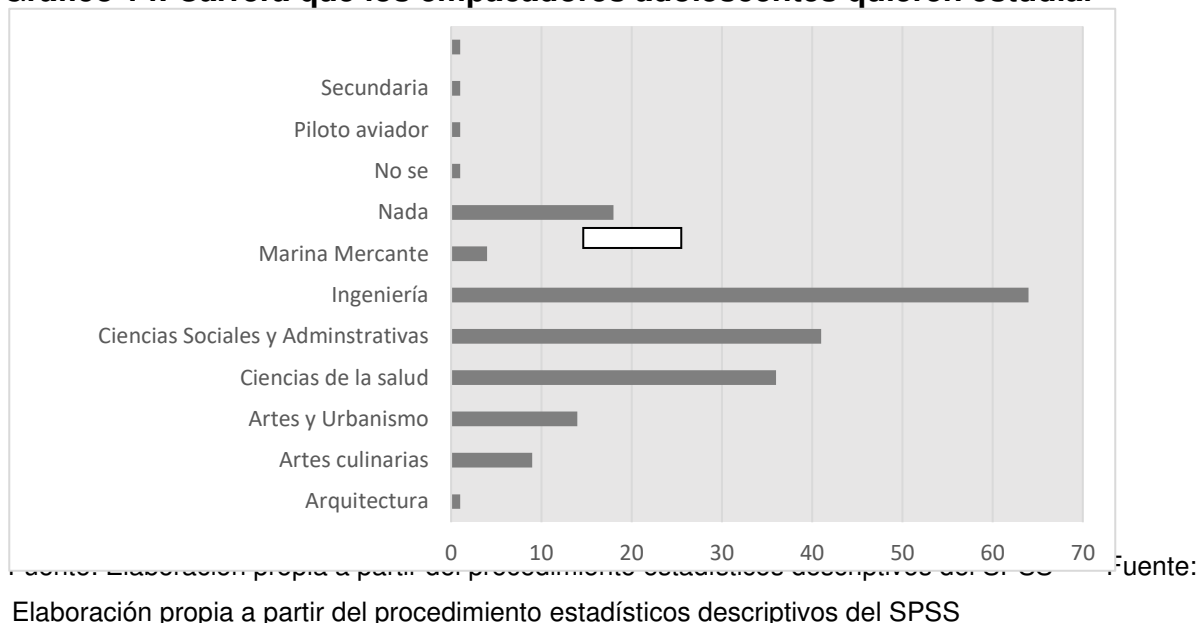


Fuente: Elaboración propia a partir del procedimiento estadísticos descriptivos del SPSS

Los adolescentes empacadores expresaron su deseo de estudiar ingeniería 33.5%, ciencias sociales y administrativas 21.4%, ciencias de la salud 19.35 artes y urbanismo 7.8%, artes culinarias 6.5, marina mercante 1% aviación .5%, manifestaron

no querer estudiar 9.4% y .5% de ellos dijeron que no sabían que estudiar lo que denota el gráfico 14.

Gráfico 14. Carrera que los empaecedores adolescentes quieren estudiar



4.3.2 Análisis de medias de los Items

En la tabla 13 denota a las medias de Motivación en el trabajo, y a la pregunta 13 como la mejor evaluada, y la más baja calificación para la pregunta 12.

Tabla 13. Medias de los ítems de la variable Motivación en el trabajo

	N	Media	Desviación estándar	Varianza
12. Que tanto reconocimiento obtengo cuando hago bien mi trabajo	191	3.314	.8860	.785
13. Que tan claras son mis tareas y responsabilidades	191	3.859	.8620	.743
14. Que tan claro tengo como mi trabajo ayuda a que el supermercado ofrezca un buen servicio.	191	3.890	.9478	.898
15. Que tanto mi trabajo es reconocido y valorado.	191	3.445	1.0031	1.006
16. Que tan contento estoy con las actividades que realizo todos los días en mi trabajo	191	3.759	.9595	.921

Fuente: Procedimiento SPSS Estadísticos descriptivos

En la tabla 14 para evaluar la variable explicativa; Colaboración con los compañeros de trabajo, la pregunta 17 obtuvo la mejor calificación (4.094). La pregunta 20; fue la peor evaluada (3.675).

Tabla 14. Medias de los ítems de la variable Colaboración con los compañeros de trabajo

	N	Media	Desviación estándar	Varianza
17. Que tanto colaboro con mis compañeros de trabajo	191	4.094	.9128	.833
18. Que tanto me favorece la relación con mis compañeros de trabajo	191	4.058	1.0166	1.034
19. Que tanto me agrada la gente con la que trabajo	191	3.937	1.0033	1.007
20. Que tan bueno es el ambiente de colaboración	191	3.675	.9944	.989
21. Que tanto mis compañeros me apoyan en mi trabajo	191	3.885	.9161	.839
22. Que tan bien me siento cuando se requiere trabajar en equipo.	191	3.885	.9500	.902

Fuente: Procedimiento SPSS Estadísticos descriptivos

En la variable Remuneración económica, la pregunta 24 fue la mejor calificada con 3.958, y la más baja calificación fue la pregunta 25 con 3.387.

Tabla 15. Medias de los ítems de la variable Remuneración económica

	N	Media	Desviación estándar	Varianza
23. Que tan bien pagado esta mi trabajo	191	3.450	.7989	.638
24. Que tan contento me siento al recibir este tipo de incentivos económicos en reconocimiento a mi trabajo.	191	3.958	.8133	.661
25. Que tan suficiente es el pago que recibo para cubrir mis gastos personales.	191	3.387	.7791	.607
26. Que tanto me alcanza lo que recibo para cubrir mis gastos personales.	191	3.455	.6858	.470

Fuente: Procedimiento SPSS Estadísticos descriptivos

La tabla 16 nos muestran las preguntas relativas a la variable explicativa Nivel de compromiso, donde la pregunta 29 con 3.775, y la más baja calificación correspondió a la pregunta 32 con 3.262.

Tabla 16. Medias de los ítems de la variable Nivel de compromiso

	N	Media	Desviación estándar	Varianza
27. Que tanto me siento parte de la empresa	191	3.293	.9668	.935
28. Que tanto recomiendo a la empresa como un lugar para trabajar.	191	3.597	.9513	.905
29. Que tanto me gustaría seguir laborando en esta empresa.	191	3.775	.9715	.944
30. Que tanto las personas con las que trabajo actúan con respeto y ética.	191	3.592	1.0813	1.169
31. Que tanto la empresa manifiesta interés en mi progreso.	191	3.262	.9865	.973
32. Que tanto interés tengo en un futuro de obtener un mejor puesto en la empresa.	191	3.178	1.1831	1.400

Fuente: Procedimiento SPSS Estadísticos descriptivos

La tabla 17 nos muestran los ítems de la variable Liderazgo en la supervisión, donde la pregunta 37; obtuvo la mejor calificación con 3.634 y la pregunta 33 la más baja calificación (3.293).

Tabla 17. Medias de los ítems de la variable Liderazgo en la supervisión

	N	Media	Desviación estándar	Varianza
33. Que tanto mi responsable me felicita cuando hago bien mi trabajo.	191	3.293	.9883	.977
34. Que tanto mi responsable se preocupa por transmitirme los valores de la empresa.	191	3.503	1.0507	1.104
35. Que tanto mi responsable me trata justamente.	191	3.623	1.0179	1.036
36. Que tanto mi responsable evita cualquier favoritismo.	191	3.450	1.1175	1.249
37. Que tanto mi responsable es claro y específico cuando define las tareas de sus subordinados.	191	3.634	.9903	.981
38. Que tanto me retroalimenta amablemente mi responsable cuando cometo errores en mi tarea.	191	3.518	1.0200	1.040

Fuente: Procedimiento SPSS Estadísticos descriptivos

En la tabla 19 se denota las medias de la preguntas relativas a la variable dependiente Satisfacción laboral, donde la pregunta 40 obtuvo la mejor calificación con (4.047) y la pregunta 41 fue la peor evaluada (3.330)

Tabla 18 Medias de los ítems de la variable Satisfacción laboral

	N	Media	Desviación estándar	Varianza
39. Que tan buenas son las condiciones físicas del trabajo.	191	3.712	1.0391	1.080
40. Que tan buenos son mis compañeros de trabajo.	191	4.047	1.0726	1.150
41. Que tanto reconocimiento obtengo por el trabajo bien hecho.	191	3.330	1.0960	1.201
42. Que tan bueno es mi superior inmediato.	191	3.534	1.0501	1.103
43. Que tanto bueno es mi salario.	191	3.508	.9169	.841
44. Que tanta posibilidad tengo de utilizar mis habilidades	191	3.511	.9172	.844
45. Que tan bueno es mi horario de trabajo.	191	4.016	.9486	.900

Fuente: Procedimiento SPSS Estadísticos descriptivos

4.3.2 Análisis de regresión lineal múltiple

Para medir el grado de relación que guardan las dimensiones de las variables explicativas; motivación en el trabajo, colaboración con los compañeros de trabajo, la remuneración económica, el nivel de compromiso, el liderazgo en la supervisión con la satisfacción laboral, presentamos en una primera parte las medias de cada uno de los ítems contestados en las tablas de la 13 a la 19, los cuales se sometieron al procedimiento estadístico SPSS de Correlaciones bivariadas, obteniendo la matriz de correlaciones.

En la tabla 19 se muestra los resultados al someter las variables explicativas al SPSS al procedimiento de correlaciones bivariadas, encontrándose, correlaciones positivas, allí la variable liderazgo en la supervisión (0.795) muestra la más fuerte correlación con la satisfacción laboral, la motivación en el trabajo (0.696), la colaboración con los compañeros de trabajo (0.679) y el nivel de compromiso (0.706) muestran una correlación considerable con la satisfacción laboral y la remuneración económica denota la correlación más débil de las cinco variables explicativas con 0.602, (Webster, 2000).

Tabla 19. Correlaciones

		Motivación en el trabajo	Colaboración con los compañeros de trabajo	Remuneración económica	Nivel de Compromiso	Liderazgo en la supervisión	Satisfacción en el trabajo
Motivación en el trabajo	Correlación de Pearson	1	.604**	.563**	.693**	.679**	.696**
	Sig. (bilateral)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	191	191	191	191	191	191
Colaboración con los compañeros de trabajo	Correlación de Pearson	.604**	1	.467**	.614**	.613**	.679**
	Sig. (bilateral)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	191	191	191	191	191	191
Remuneración económica	Correlación de Pearson	.563**	.467**	1	.532**	.539**	.602**
	Sig. (bilateral)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	191	191	191	191	191	191
Nivel de Compromiso	Correlación de Pearson	.693**	.614**	.532**	1	.741**	.706**
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	191	191	191	191	191	191
Liderazgo en la supervisión	Correlación de Pearson	.679**	.613**	.539**	.741**	1	.795**
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	191	191	191	191	191	191
Satisfacción en el trabajo	Correlación de Pearson	.696**	.679**	.602**	.706**	.795**	1
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	191	191	191	191	191	191

Fuente: Procedimiento SPSS Correlaciones bivariadas

Sometidas las variables propuestas al procedimiento de regresión lineal múltiple del SPSS se aprecian sus resultados en la tabla 20, el coeficiente de determinación ajustado del modelo (R^2) es de .0.723, lo cual indica que el modelo explica la generación de satisfacción laboral del adolescente emparador en un 72.30% aproximadamente con las variables explicativas, con una prueba F significativa de .00. El puntaje de la prueba de Durbin-Watson indica que hay independencia de errores, ya que cumple con el supuesto que debe estar en un rango de 1-3 (Hair, Tatham, & Black, 1999).

Tabla 20. Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio					Durbin-Watson
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F	
1	.854 ^a	.730	.723	2.53057	.730	99.954	5	185	.000	1.918

Fuente: Procedimiento Regresión lineal múltiple de SPSS

La tabla 21, nos muestra la constante de regresión lineal múltiple y las variables explicativas con el nivel de significancia alcanzado, y en base a ello se define la tabla 23. y el modelo matemático de la satisfacción laboral de los adolescentes empaadores.

Tabla 21. Coeficientes

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.	95.0% intervalo de confianza para B		Estadísticas de colinealidad	
	B	Error estándar	Beta	t		Límite inferior	Límite superior	Tolerancia	VIF
1 (Constante)	1.051	1.277		.823	.411	-1.468	3.570		
Motivación en el trabajo	.187	.085	.130	2.188	.030	.018	.355	.411	2.432
Colaboración con los compañeros de trabajo	.237	.058	.213	4.065	.000	.122	.352	.531	1.882
Remuneración económica	.309	.099	.151	3.116	.002	.113	.504	.622	1.608
Nivel de compromiso	.093	.070	.085	1.336	.183	-.044	.231	.365	2.743
Liderazgo en la supervisión	.440	.064	.432	6.905	.000	.314	.566	.373	2.683

Fuente: Procedimiento Regresión lineal múltiple de SPSS

En la tabla 22 denota el resultado de las hipótesis planteadas, siendo la variable Nivel de compromiso rechazada por no ser estadísticamente significativa.

Tabla 22 . Resultados de las hipótesis

Variable explicativa	Significancia	Resultados
X ₁ = Motivación	.030	Aceptada
X ₂ = Colaboración con los compañeros de trabajo	.000	Aceptada
X ₃ = Remuneración económica	.002	Aceptada
X ₄ = Nivel de compromiso	.183	Rechazada
X ₅ = Liderazgo en la supervisión	.000	Aceptada

Fuente: Elaboración propia a partir del Procedimiento Regresión Lineal Múltiple de SPSS

En base a lo anterior se puede determinar el modelo matemático de la satisfacción de los adolescentes empacadores en la siguiente ecuación con las variables explicativas motivación en el trabajo, colaboración con los compañeros de trabajo, remuneración económica y liderazgo en la supervisión, validando la Teoría bifactorial de Herzberg en la satisfacción laboral de los adolescentes donde inciden factores intrínsecos como extrínsecos:

$$y = 1.051 + 1.87X_1 + 0.237 X_2 + 0.309 X_3 + 0.440 X_4$$

CONCLUSIONES

El propósito de esta investigación fue comprobar que la motivación en el trabajo, la colaboración con los compañeros de trabajo, la remuneración económica, el nivel de compromiso y el liderazgo en la supervisión impactan positivamente en la satisfacción laboral de los adolescentes empacadores en las tiendas de autoservicio en el área de Tampico, Tamaulipas, lo cual se detalla a través de los siguientes objetivos específicos de investigación.

Logros

Se realizó una revisión de los antecedentes de problema, que dieron lugar a la figura del adolescente empacador en las tiendas de autoservicio de la zona mencionada, se concluyó que está relacionado con la aparición de las primeras tiendas de autoservicio en nuestro país, teniendo como referencia la evolución de la economía y del sector productivo, donde el sector servicios ha sido el más dinámico en las últimas décadas, propiciando las condiciones para la proliferación de esta figura a lo largo y ancho del territorio nacional, dando origen al planteamiento del problema de investigación en base a la dirección que han manifestado organismos internacionales como la ONU, UNESCO, UNICEF, OIT, los cuales han enfatizado la importancia de proporcionar diversos espacios, donde los niños y adolescentes pueden expresar sus opiniones acerca de las diferentes áreas de su vida donde se desarrollan.

Se realizó una revisión bibliográfica a detalle para el marco teórico, con el objetivo de fundamentar las variables propuestas que inciden en la satisfacción laboral de los adolescentes empacadores, así como una revisión bibliográfica de los modelos teóricos que han explicado la satisfacción laboral a través de una línea en el tiempo, donde la teoría bifactorial de Herzberg fue el soporte para validar esta investigación, ya que es un referente en este tipo de estudios. También se realizó una revisión bibliográfica de estudios empíricos en diversos ámbitos laborales y contextos geográficos, los cuales fundamentaron a la satisfacción laboral como una función dependiente de las variables

explicativas; motivación en el trabajo, colaboración con sus compañeros de trabajo, remuneración económica y liderazgo en la supervisión.

Se elaboró un instrumento de medición para aplicarlo a la muestra estadística determinada, en base a la revisión bibliográfica que dio lugar al marco teórico, dando como resultado un instrumento de medición de las variables mencionadas, a partir de los instrumentos más utilizados que refieren a la satisfacción laboral, resultando de lo anterior un cuestionario original de 53 preguntas, donde las primeras 11 sirvieron para definir el perfil del adolescente empacador, y las restantes para medir las variables explicativas y la variable dependiente, al someterlo en la prueba piloto al procedimiento estadístico Alpha de Cronbach dio como resultado un nuevo cuestionario de 45 items..

Posteriormente se aplicó el nuevo instrumento a 191 adolescentes empacadores, donde el procedimiento regresión lineal múltiple del SPSS validó cuatro variables explicativas de la satisfacción laboral de los adolescentes empacadores, eliminando el sistema a la variable nivel de compromiso por no alcanzar el nivel de significancia requerido para ser estadísticamente significativa, en el modelo matemático de la satisfacción laboral de los adolescentes empacadores.

Con esta investigación se ha contribuido a llenar un vacío en la literatura, toda vez que este trabajo es uno de los primeros en proporcionar a estos adolescentes empacadores, un espacio donde ellos pudieron expresar su opinión sobre un aspecto muy importante de su trabajo diario: cómo perciben la satisfacción laboral, y en base a una metodología científica se describió esa situación usando la modelación matemática

Hallazgos

Se encontró que las variables; motivación en el trabajo, colaboración con los compañeros de trabajo, remuneración económica y liderazgo en la supervisión, son las que explican el modelo matemático de la satisfacción laboral de los adolescentes

empacadores y con ello se cumplió con el objetivo general de esta investigación así como con los objetivos metodológicos propuestos.

Por otro parte los resultados permiten comprobar que en este sector laboral específico donde trabajan los adolescentes empacadores en Tampico, Tamaulipas, se identifica un considerable nivel de satisfacción laboral en las variables explicativas motivación en el trabajo, colaboración con sus compañeros de trabajo, remuneración económica y liderazgo en la supervisión, debido a que las medias de los ítems correspondientes a cada una de ellas están cercanas a 4 en una escala de 1 a 5, estos resultados concuerdan con los estudios realizados sobre satisfacción laboral en diversos entornos laborales, Fernet, Gagne, & Austin (2010), Kozak T. (2016), Hirschi A. (2016), Olagoke & Gamuchirai (2016).

En contraste con lo anterior, cabe mencionar que la variable explicativa nivel de compromiso como elemento de entrada e la satisfacción laboral en los empacadores, al no alcanzar el nivel de significancia requerido quedó fuera del modelo matemático, no concordando este resultado con los estudios empíricos realizados en otros ambientes laborales y geográficos Alonderine (2016), Berry (2013), Hirsch (2016). Lo anterior mencionado da la pauta para investigaciones futuras, en otras empresas del mismo giro, para observar si se repite este mismo comportamiento en los adolescentes empacadores respecto de su satisfacción laboral.

Por otro lado se observa que la variable explicativa colaboración con sus compañeros de trabajo, fue la que mejor ponderaron los adolescentes, con medias próximas a 5 en una escala de 1 a 5, lo cual es explicable, ya que la edad promedio de los adolescentes empacadores es de 15 años, y en esta etapa del crecimiento del ser humano, la interrelación con sus pares es muy importante, y en el adolescente empacador es un gran motivante para acudir a sus área de trabajo, coincidiendo con los resultados obtenidos en otros estudios empíricos realizados en otros contextos geográficos y distintos ámbitos laborales; Paille Mejía, Marché, Chieh, & Yang (2016),

Fu & Deshpande (2014), Bohórquez & Rodríguez(2014), Peña M. (2013), Perez & Azzollini (2013), Oshagbemi (2013).

En este orden de ideas observamos que la variable explicativa remuneración económica validada en el modelo como elemento de entrada en la satisfacción laboral de los adolescentes empacadores, en el apartado del perfil del egresado dio como resultado que en promedio por este concepto el adolescente empacador recibe diariamente \$145.19, equivale aproximadamente al 164.% del salario mínimo en la zona, lo cual hace atractivo este tipo de trabajo (Social, Conasamin, 2018)

Recomendaciones

Esta investigación a través del marco teórico sustenta que la satisfacción laboral es un factor predictivo que depende de factores intrínsecos como extrínsecos como son; la motivación en el trabajo, la colaboración con los compañeros de trabajo, la remuneración económica, el nivel de compromiso y el liderazgo en la supervisión Frederick Herzberg (1959). Los resultados presentados en esta investigación sugieren la necesidad de que la empresa pudiera implementar estrategias para mejorar la percepción que el adolescente empacador tenga de ella (nivel de compromiso) y de esta manera incidir en la satisfacción laboral de los mismos.

La satisfacción laboral en cualquier ámbito geográfico y laboral es determinante para el desarrollo de las organizaciones y por ende para la sociedad (Zierold, 2016), en el caso específico de esta investigación un área de importancia radica en dar a conocer las primeras experiencias laborales de los adolescentes empacadores, los cuales en el corto plazo serán el capital más importante en el sector productivo, y un mal uso de este capital intelectual, incide de manera negativa en el crecimiento económico en cualquier región del mundo y por el contrario una fortalecida relación laboral incide positivamente en estos aspectos. (Weller, 2018)

En este contexto, las tiendas de autoservicio debieran hacerse conscientes de la gran corresponsabilidad que tienen como patrones de estos adolescentes, en proporcionarles los espacios laborales, para que estas primeras experiencias de trabajo formal, sean agradables e incidan positivamente en su formación ciudadana, y sería deseable la implementación de estrategias para que en el caso especial de la variable explicativa nivel de compromiso la cual no fue bien calificada, ya que al no alcanzar los niveles de significancia fue excluida del modelo matemático de la satisfacción laboral, por ello una vez aprobado esta investigación por las instancias correspondientes, se les dará a conocer a las empresas participantes, para su retroalimentación en este aspecto.

Por otro lado este trabajo de investigación primero en su ámbito de estudio, sería deseable también compartirlo con organismos gubernamentales, donde su quehacer esté relacionado con los jóvenes de México, algunos de ellos como; el Instituto Mexicano de la Juventud (IMJUVE), esta dependencia del gobierno federal está avocada al desarrollo de políticas públicas a favor de la juventud del país, desde su fundación en el año de 1950 anteriormente conocido como Instituto Nacional de la Juventud Mexicana (INJUVE) como lo indica su primer nombre está asociado con problemática juveniles, ya en 1999 es dado su status actual a través del diario oficial de la federación y considera jóvenes a toda persona que encuentre en un rango de edad de 12 a 29 años, y los adolescentes empacadores caen en este intervalo de edad.

En esta panorámica actual donde en el país hay 30.6 millones de jóvenes y de ellos el 35.1% son adolescentes, según la encuesta intercensal (INEGI, 2015), y a través de esta investigación estamos abordando a un segmento de esta población, y nos gustaría compartir los resultados obtenidos con el INJUVE de la zona de estudio y que ellos evaluaran la información y en su caso establecer programas sociales que incidan en el bienestar de los adolescentes empacadores.

Bibliografía

- Acata, I. (2012). Protección penal de los derechos humanos de los menores trabajadores en México. *Misión Jurídica*, 39-46.
- Alcover, C., Rodríguez, F., Pastora, Y., Chambel, M., & Fernández, J. (2017). Crisis económica, salud y bienestar en trabajadores con discapacidad. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 147-155.
- Alderfer, C. (1969). ERG Motivation teory. *Psychological Review*.
- Alicia, B., & Merino, C. (2015). Versión breve de la escala de satisfaccaión laboral: Evaluación estrusctural y distribución de sus puntajes. *Revista de Psicología*.
- Alonderine, R. (2016). Leadership style and job satisfaction in higher education institutions. *International Journal of Educational Management* .
- Alonso, P. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*,, 25-40.
- ANTAD. (2015). *ANTAD – Asociación Nacional de Tiendas de Autoservicio*. Obtenido de <https://antad.net/>
- Arciniega, L. G. (2006). What is the influence of work values relative to other variables in the development of organizational commitment? *Revista de Psicología Social*, 35-50.
- Arias, W. L. (2013). Satisfacción Laboral en Trabajadores de Dos Tiendas por Departamento: Un Estudio Comparativo. *Ciencia & trabajo*, 41-53.
- Ashkanasy, N., Humphrey, R., & Nguyen, Q. (2017). Integrating Emotions and Affect in Theories of Management. *ACADEMIC OF MANAGEMENT*, 175-189.
- Balderas, E. (2003). El trabajo de los menores en tiendas de autoservicio. *Universidad Autónoma Metropolitana*.
- Barroso, F. S. (2010). Liderazgo y clima organizacional en maquiladoras textiles de exportación. *The Anahuac Journal Business and Economics*, 67-96.

- Bass, B., & Avolio, B. (1994). *Improving organizational effectiveness through transformational*. Thousand Oaks, California: Sage Publications.
- Bergman, M. E. (2006). "The relationship affective and normative commitment: review and research agenda". *Journal of Organizational Behavior*, 645-663.
- Bernard, L. (1926). *The Qualities of Leaders*. New York: Henry Holt and Co.
- Berry, A. (2013). The Relationship of Perceived Support to Satisfaction and Commitment for Special Education Teachers in Rural Areas. *Rural Special Education Quarterly*.
- Bohórquez, C., & Rodríguez, D. E. (2014). Percepción de Amistad en Adolescentes: el Papel de las Redes Sociales. *Revista Colombiana de Psicología*, 325-338.
- Boyd, N., & Nowel, B. (2017). Testing a theory of community and community responsibility in organizations: An empirical assessment of predictive capacity on employee well-being and organizational citizenship. *JOURNAL OF COMMUNITY PSYCHOLOGY*, 210-229.
- Briones, E., Tabernero, C., & Arenas, A. (2011). Adolescent's future wishes and fears in their acculturation process. *International Journal of Intercultural Relations*.
- Brizio, A. (26 de Septiembre de 2002). *Google Académico*. Obtenido de Google Académico: http://www.uam.mx/cdi/pdf/eventos/invisibilidad/trabajo_inf.pdf
- Campbell, e. a. (1970). *Managerial behavior, performance, and effectiveness*. New York: McGraw-Hill.
- Cancio, E. J. (2013). Defining Administrative Support and Its Relationship to the Attrition of Teachers of Students with Emotional and Behavioral Disorders. *Education and Treatment of Children*, 71-94.
- Carrillo, C., Solano, M., & Martínez, M. (2013). Influencia del género y edad: satisfacción laboral de profesionales sanitarios. *Revista Latino-Americana de Enfermería*.
- Chan, H. .. (2011). How are they paid? a study of civil service pay in China. . *INTERNATIONAL REVIEW OF ADMINISTRATIVE SCIENCES*, 294-321.
- Cheng, E. C. (2016). The role of Perceived Collaborative Performance in an Extended Theory of Planned Behavior Model. *INTERNATIONAL JOURNAL of e-COLLABORATION*, 24-40.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. . México: McGraw-Hill.

- Claes, R. (2008). Determinants of older and younger workers' job satisfaction and organisational commitment in the contrasting labour markets of Belgium and Sweden. *Cambridge Core*.
- Coll, A. (2006). La globalización y el sector servicios en México. *Investigaciones Geográficas*, 115-131.
- Contreras, V., & C. K. (2015). Job climate, work environment and job satisfaction: challenge for nursing. *Revista Cubana de la Enfermería*.
- Cox, K. B. (2001). The effects of unit morale and interpersonal relations on conflict in the nursing unit. *Journal of Advanced Nursing*, .
- Cuadra, A. (2010). GRADO DE SUPERVISIÓN COMO VARIABLE MODERADORA ENTRE LIDERAZGO. *Ingeniere revista Chilena de ingeniería*, 15-25.
- Curiel, V., & Sánchez, J. (2014). Condiciones laborales de los menores empaquetadores en el Distrito Federal. *Revista Jurídica de la Universidad Autónoma Metropolitana*, 179-204.
- D, V. K. (2013). A critical assessment of charismatic-transformational leadership: Back to the drawing board? . *ACADEMIC OF MANAGEMENT ANNALS*, 50-60.
- Dankhe, G. (1989). *Investigación y comunicación. En C. fndez-Collado y G.L DANKHE (comps). La comunicación humana : ciencia social*. México: Mc Graw-Hill .
- De la Cruz, J. (2004). Sustentabilidad y Desarrollo Regional. En J. De la Cruz, *Sustentabilidad y Desarrollo Regional en el sur de Tamaulipas*. México: UAT.
- Engels, F. (1981). *EL ORIGEN DE LA FAMILIA, LA PROPIEDAD PRIVADA Y EL ESTADO*. MOSCÚ: Progreso.
- Erikson, R., Hansen, O., & Lidgren, U. (2013). The Importance of Business Climate and People Climate on Regional Performance. *Regional Studies*.
- Escobedo, M., Escobedo, L., Cuatle, L., Maynez, A., & Estebané, V. (2014). Escala de Satisfacción Laboral a Partir de Factores Socioculturales y Ergoambientales para los Docentes de las Instituciones de Educación Superior en México. *Ciencia & Trabajo*.
- Evans, M. (1970). The effects of supervisory behavior on the path-goal relationship. *Organizational Behavior and Human Performance*, 277-298.

- Fernet, C., Gagne, M., & Austin, S. (2010). When does quality of relationships with coworkers predict burnout over time? The moderating role of work motivation. *Journal of Management organizational Behavior*, 1163-1180.
- Flecha, G. E. (2016). The perceptions of practical work experience on student motivation to complete a Pharmacy Technician program. *Dissertations & Theses - Gradworks*.
- Freud, S. (1984). *Tres ensayos de teoría sexual*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Fu, W. (2014). The Impact of Emotional Intelligence, Organizational Commitment, and Job Satisfaction on Ethical Behavior of Chinese Employees. *Journal of Business Ethics*, 137- 144.
- Fu, W., & Deshpande, S. (2014). El impacto de cuidar el clima, satisfacción en el trabajo y el compromiso de la organización en el desempeño laboral de los empleados de una compañía de seguros en China. *J Ética Bus*.
- García, D. (2010). ATISFACCIÓN LABORAL. UNA APROXIMACIÓN TEÓRICA. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*.
- Ghiselli, E. (1959). Traits differentiations management personnel. *Personnel Psychology*, 535-544.
- Group, A. (2015). *Annual Report 2015-Adecco Group*. Obtenido de Annual Report 2015-Adecco Group: <http://annualreport2015.adecco.com/>
- Guerra, G. (2012). Políticas de protección laboral en etapas de crisis en México: el Seguro de desempleo del Distrito Federal. *Estudios Demográfico y Urbanos*, 662-708.
- Guinot, J., Chiva, R., & Mallén, F. (2015). Altruismo y capacidad de aprendizaje organizativo: un estudio en las empresas mejor valoradas por los trabajadores en España. *Universia Business Review*, 92-109.
- Hackman, R., & Porter, L. (1968). Expectancy theory predictions of work effectiveness. *Organizational Behavior and Human Performance*, 417-426..
- Hannah, S., Sumanth, J., & Lester, P. (2014). Debunking the false dichotomy of leadership idealism and pragmatism: Critical evaluation and support of newer genre leadership theories . *Journal of Organizational Behavior*, 598-621.

- Hair, J. F, Anderson, R. E; Tatham, R. L; y Black, W. C. (1999). *Análisis Multivariante*, 5a. Edición, Madrid: Prentice-Hall
- Hernández, R., Collado, C., & Baptista, P. (2016). *Metodología de la Investigación*. México: Ma Graw Hill.
- Herzberg, F. (1966). *Work and the Nature of Man*,. Oxford, Englasnd: APA.
- Hirschi, A. (2016). "Latent profiles of work motivation in adolescents in relation to work expectations, goal engagement, and changes in work experiences. *Elsevier*.
- Hodgetts, R. M., & Altman, S. (1989). *Comportamiento en las organizaciones*. México: McGraw-Hill.
- Horn, A., & Murillo, F. (2016). Incidencia de los directores de escuela sobre el compromiso de los docentes : Un estudio multinivel . . *Psicoperspectivas* .
- Hosie, P. (2014). The effect of autonomy, training opportunities, age and salaries on job satisfaction in the South East Asian retail petroleum industry. *The International Journal of Resource manangement*.
- House, R., & Mitchell, T. (1974). Path-goal theory of leadership. *Journal of Contemporany Business*, 81-94.
- INEGI. (2012). *Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo*. Obtenido de www.inegi.org.mx › Estadísticas
- INEGI. (2013). *Censo Nacional de Población y Vivienda*. México: INEGI.
- INEGI. (2013). *Módulo sobre trabajo infantil*. México.
- INEGI. (2015). *Censo Nacional de Población y Vivienda*. México: INEGI.
- IPEC. (2011). *Participación de los jóvenes como parte del Año Internacional de la Juventud*. Nueva york: UNICEF.
- (IPEC), P. I. (2013). *Informe mundial de 2013 sobre el trabajo infantil*. Ginebra: OIT.
- Jaik, A., Tena, J., & Villanueva, R. (2010). SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO INSTITUCIONAL DE. *REVISTA ELECTRÓNICA DIÁLOGOS EDUCATIVOS* , 119-130.
- Kianto, A., Vanhala, M., & Heilmann, P. (2016). The impact of knowledge management on job satisfaction. *Journal of Knowledge Management*, 621-636.

- King, S., & Bryant, F. (2016). The work place Intergenerational Climate Scale (WICS): A self-report instrument measuring ageism in the workplace. *Journal Organizational Behavior*, 124-151.
- Koen, J., Van Vianen, A., & Van Hooft, E. (2016). How experienced autonomy can improve job seekers' motivation, job search, and chance of finding reemployment. *JOURNAL OF VOCATIONAL BEHAVIOR*, 31-44.
- Kozak, T. (2016). Health behaviour, health status occupational prospects apprentice nurses. *PUB-MEDgov*.
- Lawler, E., & Porter, L. (1967). Antecedent attitudes of effective managerial performance. *Organizational Behavior and Human Performance*, 122-142.
- Lewin, K., Lippitt, R., & White, R. (1939). Patterns of aggressive behavior in experimentally created "social climates.". *Journal of Social Psychology*, 271-299.
- Li, M., & Zhanhong, W. (2014). Emotional labour strategies as mediators of the relationship between public service motivation and job satisfaction in Chinese teachers. *PUB_MEDgov*.
- Likert, R. (1961). *New Patterns of Management*. New York: 1961.
- Llobet, J., & Fitó, A. (2013). Organizational Commitment, job satisfaction and intention to stay. *Literature Review, Intangible capital*, 1068-1069.
- Locke, E. (1976). The nature and causes of job satisfaction. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 1297-1349.
- López, P. (2013). El sector de tiendas departamentales y de autoservicio en México. *Brújula de Compra*.
- M, C. (2006). El fenómeno del trabajo infantil de los empaquetadores cerillos en la zona metropolitana de Guadalajara. . *En M.G. López, en Infancia, Sociedad y Salud* , 195- 215.
- Maslow, A. (1991). *Motivación y Personalidad*. Barcelona: Díaz de Santos S.A.
- Mc Gregor, D. (2006). *The Human Side of Enterprise*. México: Mc Graw-Hill.
- McClelland, D. (2010). *The Achieving Society*. Princeton, N: Martino Fine Books.

- Meliá, J., & Peiró, J. (1989). El Cuetsinario de Satisfacción Laboral S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez. *revista de Psicología del Trababjo y de las Organizaciones*, 179-187.
- Meyer, J., & Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational. *Human Resources Management Review*, , 61-89.
- Meyer, J., & Herscovitch, L. (2001). Commitment in the Workplace: Toward a General Model. *Human Resource Management Review*.
- Mohammed, A. (2015). Stractics collaborative quality management. *International Journal of Health Policy and Manangement*, 71-94.
- Montero, I., & Alonso, J. (15 de mayo de 2017). *Google Académico*. Obtenido de Google Académico: <https://scholar.google.com.mx/scholar>
- Mowday, R. P. (1982). *Employee–organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. New York: Academic Press.
- Muchinsky, P. (2010). A Means Not an End. *Industrial and Organizational Psichology*, 269-271.
- Myronaki, A., & Antonakas, N. (2009). Previous Employment and Job Satisfaction Conditions: The Case of Regional Administration. *AIP AIP Conference Proceedings* .
- Neves, T. S. (2017). Income Inequality, TPF, and Human Capital. *ECONOMIC RECORD*, 89-111.
- Northouse, P. (2016). *Leadership: Teory and Practice*. Los Angeles: SAGE.
- OIT. (2010). Conferencia Mundial Sobre Trabajo Infantil. *Hacia un mundo sin trabajo infantil – Pasos hacia 2016*. La Haya: Organización Internacional del Trabajo.
- OIT. (2014). *El Programa Internacional para la Erradicación del Trabajo Infantil (IPEC)*. Ginegbra, Suiza: OIT-ONU.
- OIT. (2015). Estadística sobre trabajo infantil. *Conferencia mundial sobre trabajo infantil*. La Haya: Organización Internacional del Trabajo.
- Olagoke, A., & Gamuchirai, C. (2016). Factors influencing motivation and job satisfaction among supervisors of community health workers in marginalized communities in South Africa. *Human Resources for Helth*.
- Oshagbemi, T. (2013). *Job Higher Education*. Ireland: Trafford Publishing.

- Paillé, P. (2015). Corporate Greening, Exchange Process Among Co-workers, and Ethics of Care: An Empirical Study on Determinants of Pro-environmental Behaviors at Co-workers-Level. *Journal of Business Ethics*.
- Paille, P., Mejía, J., Marché, A., Chieh, C., & Yang, C. (2016). Corporate Greening, Exchange Process Among Co-workers, and Ethics of Care: An Empirical Study on the Determinants of Pro-environmental Behaviors at Coworkers-Level. *Journal of Business Ethics*, 655-673.
- Peña, M., Díaz, M., & Carrillo, A. (2015). RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA PEQUEÑA EMPRESA FAMILIAR . *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 37-50.
- Perez, P., & Azzollini, S. (2013). Liderazgo, equipos y grupos de trabajo- su relación con la satisfacción laboral. *revista de Psicología*, 152-170.
- Ramírez-Cruz, M. (2014). Desigualdad salarial y desplazamientos de la demanda calificada en México, 1993-1999 . *Trimestre Económico*, vol.71, 625-680.
- Rashmi, C., Sabharwal, M., & Goodman, D. (2017). Affective Organizational Commitment and Job Satisfaction : A cross- National Comparative study. *Public Administration*, 178-195.
- Reynaldos, K., & Cardona, L. (2014). Job climate, work environment and job satisfaction: challenge for nursing. *Revista Cubana de Enfermería*.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson-Educación.
- Ruiz, S. R. (2013). Perception of the environment and job satisfaction in the company BIMBO of Papantla. *MSS Medicina, Salud y Sociedad*.
- Salgado, J., Remeseiro, C., & Iglesias, M. (2012). CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA PYME. *PSICOTHEMA*, 329-335.
- Sancerni, j., Peiró, V., & Gonzáles- Romá & Melía, j. (1989). El compromiso con el trabajo una transición de la escuela al mundo laboral. *Revista Psicología Social*, 247-259.
- Sapountzi, D. Z., Prezerako, P., Malliarous, M., & Efstathiou, C. (2016). Kuopio University Hospital Job Satisfaction Scale (KUHJSS): its validation in the Greek language. *Journal Manangement Nursing*, 13-21.

- Seashore, S., & Taber, T. (1975). Job Satisfaction Indicators and Their Correlates. *Interdisciplinary and Peer-Reviewed*, 333-367.
- SEGOB. (2015). *Diario Oficial de la Federación*. Cd. México.
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social (2018). Comisión Nacional de los Salario Mínimos. Disponible en <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/285013/TablaSalariosMinimos-01ene2018.pdf>
- Sherif, E. (2014). Satisfaction levels of paediatric surgeons in Canada. *Paediatr Child Health*, 481-484.
- SIEM. (2010). *Por Estado y Actividad - SIEM*. Obtenido de Por Estado y Actividad - SIEM: <https://www.google.com.mx/search?q=ESTADISTICAS+DE+LA+CANACO+2010>
- Smith, P., Kendall, L., & Hulin, C. (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*. Chicago: Rand McNally.
- Spiegel, M., & Stephen, L. (2005). *Estadística*. México: Mc Graw-Hill.
- Stancey, J. (2003). *Las Organizaciones*. México: McGraw-Hill.
- Stringer, E. (2001). *Action Research*. Thousand Oaks: SAGE.
- Suma, S., & Lesha, J. (2013). "Job satisfaction and organizational commitment: The case of Shkodra municipality". *European Scientific Journal*, 41-51.
- Thompson, J. (2012). Transformational leadership can improve workforce competencies. *Nursing Management*, 21-24.
- Triana, M., & Richard, O. (2016). Status Incongruence and Supervisor Gender as Moderators of Transformational Leadership to Subordinate Affective Organizational Commitment Relationship. *PERSONNEL PSYCHOLOGY*, 429-467.
- UNICEF. (2011). *Participación de los Jóvenes, como parte del Año Internacional de la Juventud*. Nueva York: ONU .
- Valaei, N., & Sajad, R. (2016). Job satisfaction and organizational commitment: An empirical investigation among ICT-SMEs. *Management Research Review*, 1663-1694.

- Wagenknecht, T., Filpe, R., & Weinhardt, C. (2017). Towards a design theory of computer-supported organizational participation. *Journal of Enterprise Information Management*, 2017.
- Warr, C., Cook, J., & Wall, J. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology*, 129-148.
- Webb, E., Webb, L., & Laia, B. (2016). Title The Inter-relationship of Adolescent Unhappiness and Parental Mental Distress. *Journal of Adolescent Health*, 30-40.
- Webster, Allen. (2005). *Estadística aplicada a los negocios y a la economía*. México: McGraw-Hill.
- Weinert, A. B. (1985). *Manual de psicología de la organización: la conducta humana en las organizaciones*. Barcelona: Barcelona : Herder.
- Westover, J., & Taylor, J. (2004). International differences in job satisfaction: The effects of public service motivation, rewards and work relations. *International Journal of Productivity and Performance Management*.
- Wiess, D., Dawis, R., Englund, G., & Lofquist, L. (1967). Manual for the Minnesota Questionnaire. *Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation*, XXI.
- Wilkin, C. (2013). I can't get no job satisfaction: Meta-analysis comparing permanent and contingent workers. *Journal of Organizational Behavior*, 34-47.
- Wong, C., & Laschinger, H. (2013). Authentic leadership performance and job satisfaction: the mediating role of empowerment. *Journal of Advanced Nursing*, 947-959.
- Zierold, K. M. (2016). Safety training for working youth: Methods used versus methods wanted. *WORK-A JOURNAL OF PREVENTION ASSESSMENT & REHABILITATION*, 149-157.

Anexo 1. Cuestionario Job Descriptive Index (JDI) para medir la satisfacción en el trabajo.

Piense en el trabajo que desempeña actualmente. ¿Cómo es en la mayor parte del tiempo? En el espacio provisto al lado de cada concepto (palabra o frase), escriba:

- | | |
|---|---|
| S | Si la palabra describiera su trabajo |
| N | Si la palabra no describiera su trabajo |
| ¿ | Si Usted No pudiera decidirse |

EL TRABAJO ACTUAL

- ☐ Fascinante
- ☐ Rutinario
- ☐ Satisfactorio
- ☐ Aburrido
- ☐ Bueno
- ☐ Creativo
- ☐ Respetado
- ☐ Caluroso
- ☐ Agradable
- ☐ Útil
- ☐ Cansador
- ☐ Saludable
- ☐ Retador
- ☐ De pie
- ☐ Frustrante
- ☐ Simple
- ☐ Interminable
- ☐ Da un sentido de satisfacción

Piense en el sueldo que recibe actualmente. ¿Qué tan bien cada una de las siguientes palabras describen su salario actual? En el espacio provisto al lado de cada concepto (palabra o frase), escriba:

- S Si la palabra describiera su salario
N Si la palabra no describiera su salario
¿ Si Ud. No pudiera decidirse

EL SALARIO ACTUAL

- ___ El sueldo es suficiente como para cubrir los gastos normales
___ El sueldo permite darme lujos
___ A duras penas se vive del sueldo
___ Malo
___ Inseguro
___ Menos de lo que merezco
___ Muy bien pagado
___ Mal pagado
___ El sistema de repartición de utilidades es satisfactorio

Piense en las oportunidades de promoción con que usted cuenta ahora. ¿Qué tan bien cada una de las siguientes palabras describen estas oportunidades de promoción? En el espacio provisto al lado de cada concepto (palabra o frase), escriba:

- S Si las palabras describieran las oportunidades de promoción con que Usted cuenta en su trabajo.
N Si las palabras no describieran estas oportunidades de promoción.
¿ Si Usted No pudiera decidirse

LAS OPORTUNIDADES DE PROMOCIÓN

- ___ Buenas oportunidades para ascender

- ☐ Oportunidades algo limitadas
- ☐ Las promociones están basadas en las habilidades de uno
- ☐ Trabajo sin futuro
- ☐ Buenas probabilidades como para ascender
- ☐ El sistema de promoción es injusto
- ☐ Ascensos pocos frecuentes
- ☐ Las promociones son regulares
- ☐ Bastantes buenas probabilidades como para ascender

Piense en el tipo de supervisión que Usted tiene en el trabajo. ¿Qué tan bien cada una de las siguientes palabras describen la supervisión que Usted recibe? En el espacio provisto al lado de cada concepto (palabra o frase), escriba:

- S Si la palabra describe la supervisión que Usted recibe en su trabajo
- N Si la palabra no lo describiera.
- ¿ Si Usted No pudiera decidirse.

SUPERVISIÓN EN EL TRABAJO ACTUAL

- ☐ Me pide mi opinión
- ☐ Difícil de complacer
- ☐ Descortés
- ☐ Alaba el trabajo bien hecho
- ☐ Tiene tacto
- ☐ Influyente
- ☐ Al día
- ☐ No supervisa lo suficiente
- ☐ Irritable
- ☐ Me dice como ando
- ☐ Molesto
- ☐ Terco
- ☐ Sabe lo que hace
- ☐ Malo

- ☐ Inteligente
- ☐ Me deja hacer las cosas por mi cuenta
- ☐ Está cerca cuando se le necesita
- ☐ Flojo

Piense en la mayoría de las personas con que Usted trabaja ahora o con las personas con las que Usted tiene conexión en su trabajo. ¿Qué tan bien cada una de estas palabras describen a estas personas? En el espacio provisto al lado de cada concepto (palabra o frase), escriba:

S Si la palabra describiera la gente con quién Usted trabaja.

N Si la palabra no lo describiera

¿ Si Usted No pudiera decidirse

COMPAÑEROS DE TRABAJO

- ☐ Estimulantes
- ☐ Aburridos
- ☐ Lentos
- ☐ Ambiciosos
- ☐ Estúpidos
- ☐ Responsables
- ☐ Rápidos
- ☐ Inteligentes
- ☐ Hacen enemigos fácilmente
- ☐ Hablan demasiado
- ☐ Vivos
- ☐ Flojos
- ☐ Desagradables
- ☐ Sin privacidad
- ☐ Activos
- ☐ Intereses limitados

___ Leales

___ Difíciles de conocer

Anexo 2. Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) (Weiss, Dawis, England, & Lofquist, 1967)

Pregúntese: ¿Cuan tan satisfecho(a) estoy con este aspecto de mi trabajo?

MI significa que está muy insatisfecho de su trabajo. **I** significa que está insatisfecho con esta insatisfecho con este aspecto de su trabajo. **N** significa que no puede decidir cuan satisfecho esta con ese aspecto de su trabajo. **S** significa que está satisfecho con este aspecto de su trabajo. **MS** significa que está muy satisfecho con ese aspecto de su trabajo.

	MI	I	N	S	MS
1. Poder mantenerme ocupado todo el tiempo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. La oportunidad de hacer mi trabajo solo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. La oportunidad de hacer cosas diferentes de vez en cuando	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. La oportunidad que me provee mi trabajo para ser alguien importante en la comunidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. La manera en que mi jefe trata a sus empleados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Cuan competente es mi supervisor al tomar decisiones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Poder hacer cosas que no vayan en contra de mis principios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. La seguridad de empleo que me provee mi trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. La oportunidad de hacer cosas para otras personas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. La oportunidad de indicarle a otras personas las cosas que tiene que hacer en su trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. La oportunidad de trabajar algo en que haga uso de mis habilidades.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. La manera entre las políticas de la compañía son puestas en practica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. El salario que recibo y la cantidad de trabajo que llevo a cabo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Las oportunidades de progreso de este trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. La libertad para tener criterio propio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. La oportunidad de experimentar mis propios métodos para llevar a cabo el trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Las condiciones de trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. La forma en que mis compañeros de trabajo se llevan entre sí.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19. Los elogios que recibo para hacer un buen trabajo.

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

20. El sentido de logro de este trabajo.

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Anexo 3. Meyer y Allen (1991)

Reactivos	Satisfacción laboral						
1. Tengo una gran fuerte sensación de pertenecer a mi empresa.	Muy insatisfecho						Muy satisfecho
	1.□	2.□	3.□	4.□	5.□	6.□	7.□
2. Esta empresa tiene un gran significado personal para mí.	Muy insatisfecho						Muy satisfecho
	1.□	2.□	3.□	4.□	5.□	6.□	7.□
3. Me siento como parte de una familia en esta empresa.	Muy insatisfecho						Muy satisfecho
	1.□	2.□	3.□	4.□	5.□	6.□	7.□
4. Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas	Muy insatisfecho						Muy satisfecho
	1.□	2.□	3.□	4.□	5.□	6.□	7.□
5. Disfruto hablando de mi empresa con gente que no pertenece a ella.	Muy insatisfecho						Muy satisfecho
	1.□	2.□	3.□	4.□	5.□	6.□	7.□
6. Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en ésta empresa	Muy insatisfecho						Muy satisfecho
	1.□	2.□	3.□	4.□	5.□	6.□	7.□
7. Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía, es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.	Muy insatisfecho						Muy satisfecho
	1.□	2.□	3.□	4.□	5.□	6.□	7.□
8. Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa.	Muy insatisfecho						Muy satisfecho
	1.□	2.□	3.□	4.□	5.□	6.□	7.□
9. Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en mi empresa, es porque afuera, me	Muy insatisfecho						Muy satisfecho
	1.□	2.□	3.□	4.□	5.□	6.□	7.□

resultaría difícil conseguir un trabajo como el tengo aquí.

10. Ahora mismo sería muy duro para mi dejar mi empresa, incluso si quisiera hacerlo.

Muy insatisfecho		Muy satisfecho
1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>	

11. Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa.

Muy insatisfecho		Muy satisfecho
1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>	

12. Una de las principales razones por las que continuó trabajando en esta compañía es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.

Muy insatisfecho		Muy satisfecho
1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>	

13. Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi empresa.

Muy insatisfecho		Muy satisfecho
1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>	

14. Me sentiría culpable si dejase ahora mi empresa, considerando todo lo que me ha dado.

Muy insatisfecho		Muy satisfecho
1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>	

15. Ahora mismo no abandonaría mi empresa, porque me siento obligado con toda su gente.

Muy insatisfecho		Muy satisfecho
1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>	

16. Esta empresa se merece mi lealtad.

Muy insatisfecho		Muy satisfecho
1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>	

17. Creo que le debo mucho a esta empresa.

Muy insatisfecho		Muy satisfecho
1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>	

18. Disfruto hablando de mi empresa con gente que no pertenece a ella

Muy insatisfecho		Muy satisfecho
1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>	

Anexo 4. Cuestionario de satisfacción laboral S10/12

1	Los objetivos, metas y tasas de producción que debo alcanzar.	Muy insatisfecho		Muy satisfecho
		1.□ 2.□ 3.□ 4.□ 5.□ 6.□ 7.□		
2	La limpieza,, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	Muy insatisfecho		Muy satisfecho
		1.□ 2.□ 3.□ 4.□ 5.□ 6.□ 7.□		
3	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	Muy insatisfecho		Muy satisfecho
		1.□ 2.□ 3.□ 4.□ 5.□ 6.□ 7.□		
4	La temperatura de su local de trabajo.	Muy insatisfecho		Muy satisfecho
		1.□ 2.□ 3.□ 4.□ 5.□ 6.□ 7.□		
5	Las relaciones personales con sus superiores.	Muy insatisfecho		Muy satisfecho
		1.□ 2.□ 3.□ 4.□ 5.□ 6.□ 7.□		
6	La supervisión que ejercen sobre usted.	Muy insatisfecho		Muy satisfecho
		1.□ 2.□ 3.□ 4.□ 5.□ 6.□ 7.□		
7	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	Muy insatisfecho		Muy satisfecho
		1.□ 2.□ 3.□ 4.□ 5.□ 6.□ 7.□		
8	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.	Muy insatisfecho		Muy satisfecho
		1.□ 2.□ 3.□ 4.□ 5.□ 6.□ 7.□		
9	La igualdad de justicia y trato que recibe de su empresa.	Muy insatisfecho		Muy satisfecho
		1.□ 2.□ 3.□ 4.□ 5.□ 6.□ 7.□		
10	El apoyo que recibe de sus superiores.	Muy insatisfecho		Muy satisfecho
		1.□ 2.□ 3.□ 4.□ 5.□ 6.□ 7.□		

- 11 El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales. Muy insatisfecho Muy satisfecho
1.□ 2.□ 3.□ 4.□ 5.□ 6.□ 7.□
- 12 La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales. Muy insatisfecho Muy satisfecho
1.□ 2.□ 3.□ 4.□ 5.□ 6.□ 7.□

Anexo 5. Motivación hacia el aprendizaje y la ejecución MAPE11

Reactivos	Satisfacción laboral	
1. Alguna vez me hago cargo de tanto trabajo que no tengo tiempo ni para dormir.	Muy insatisfecho 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>	Muy satisfecho 1. <input type="checkbox"/>
2. No sé por qué, pero la verdad es que trabajo más que los demás.	Muy insatisfecho 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>	Muy satisfecho 1. <input type="checkbox"/>
3. Los demás encuentran que yo trabajo demasiado.	Muy insatisfecho 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>	Muy satisfecho 1. <input type="checkbox"/>
4. Aunque no sé muy bien la razón, lo cierto es que siempre ando más ocupado que mis compañeros.	Muy insatisfecho 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>	Muy satisfecho 1. <input type="checkbox"/>
5. El trabajo ocupa demasiado tiempo en mi vida.	Muy insatisfecho 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>	Muy satisfecho 1. <input type="checkbox"/>
6. Con frecuencia me responsabilizo de más tareas de las que normalmente se pueden abarcar.	Muy insatisfecho 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>	Muy satisfecho 1. <input type="checkbox"/>
7. No sé cómo me las arreglo pero mis ocupaciones no me dejan un rato libre.	Muy insatisfecho 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>	Muy satisfecho 1. <input type="checkbox"/>
8. Soy una persona que trabaja demasiado.	Muy insatisfecho 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>	Muy satisfecho 1. <input type="checkbox"/>
9. Creo que mi capacidad de trabajo es mayor de lo normal.	Muy insatisfecho 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>	Muy satisfecho 1. <input type="checkbox"/>
10. La verdad es que si alguien me busca, lo más probable será que me encuentre trabajando o estudiando.	Muy insatisfecho 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>	Muy satisfecho 1. <input type="checkbox"/>
11. Estoy contento cuando hago trabajos difíciles por el mero hecho de hacerlos, aunque no obtenga por ello gratificación alguna.	Muy insatisfecho 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>	Muy satisfecho 1. <input type="checkbox"/>

12. Yo me haría cargo de un puesto de responsabilidad aunque no estuviera pagado como debiera.	Muy insatisfecho 2.□ 3.□ 4.□ 5.□ 6.□ 7.□	Muy satisfecho 1.□
13. Me siento inquieto si estoy algunos días sin trabajar.	Muy insatisfecho satisfecho 1.□ 2.□ 3.□ 4.□ 5.□ 6.□ 7.□	Muy
14. Con tal de hacer algo soy capaz de trabajar aunque el pago que se dé a mí trabajo sea a todas luces insuficiente.	Muy insatisfecho satisfecho 1.□ 2.□ 3.□ 4.□ 5.□ 6.□ 7.□	Muy
15. Prefiero hacer trabajos que lleven consigo cierta dificultad a hacer trabajos fáciles.	Muy insatisfecho satisfecho 1.□ 2.□ 3.□ 4.□ 5.□ 6.□ 7.□	Muy
16. Cuanto más difícil se torna una tarea tanto más me animo a hacerme con ella.	Muy insatisfecho satisfecho 1.□ 2.□ 3.□ 4.□ 5.□ 6.□ 7.□	Muy
17. Para mí es más importante el poder trabajar que el ganar dinero.	Muy insatisfecho satisfecho 1.□ 2.□ 3.□ 4.□ 5.□ 6.□ 7.□	Muy
18. No me importa que me paguen poco si el trabajo que hago me satisface.	Muy insatisfecho satisfecho 1.□ 2.□ 3.□ 4.□ 5.□ 6.□ 7.□	Muy
19. Elementos con saturación negativa.	Muy insatisfecho satisfecho 1.□ 2.□ 3.□ 4.□ 5.□ 6.□ 7.□	Muy
20. Las tareas demasiado difíciles...las hecho de lado con gusto.	Muy insatisfecho satisfecho 1.□ 2.□ 3.□ 4.□ 5.□ 6.□ 7.□	Muy
21. Una vida sin trabajar sería maravillosa.	Muy insatisfecho satisfecho 1.□ 2.□ 3.□ 4.□ 5.□ 6.□ 7.□	Muy
22. Yo hago, como máximo, lo que se pide; y no más.	Muy insatisfecho satisfecho 1.□ 2.□ 3.□ 4.□ 5.□ 6.□ 7.□	Muy
23. Estaría también contento si no tuviese que trabajar.	Muy insatisfecho satisfecho 1.□ 2.□ 3.□ 4.□ 5.□ 6.□ 7.□	Muy
24. Mi rendimiento mejora si espero alguna recompensa especial por él.	Muy insatisfecho satisfecho 1.□ 2.□ 3.□ 4.□ 5.□ 6.□ 7.□	Muy
25. A mayor responsabilidad de la tarea a realizar yo exigiría una mayor recompensa.	Muy insatisfecho satisfecho 1.□ 2.□ 3.□ 4.□ 5.□ 6.□ 7.□	Muy

26. Trabajo únicamente para ganarme la vida. Muy insatisfecho Muy satisfecho

1.□ 2.□ 3.□ 4.□ 5.□ 6.□ 7.□

Anexo 6 Overall Job Satisfaction" de Warr, Cook y Wall)

	Muy insatisfecho	insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	satisfecho	Muy satisfecho
1. Condiciones físicas del trabajo							
2. Libertad para elegir tus propios métodos de trabajo.							
3. Tus compañeros de trabajo							
4. Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho.							
5. Tu superior inmediato.							
6. Responsabilidad que se te ha asignado.							
7. Tu salario.							
8. La posibilidad de utilizar tus capacidades.							
9. Relaciones entre dirección y trabajadores de tu empresa.							

10. Tus posibilidades de promocionar.							
11. El modo en que tu empresa está gestionada.							
12. La atención que se presta a las sugerencias que haces.							
13. Tu horario de trabajo.							
14. La variedad de tareas que realizas en tu trabajo.							
15. u estabilidad en el empleo							

Anexo 7. Cuestionario: Censo de adolescentes empacadores



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN

El presente instrumento de investigación es elaborado para una tesis doctoral de la Universidad Autónoma de Nuevo León y forma parte del trabajo titulado: **“Elementos que inciden en la satisfacción laboral de los adolescentes empacadores en tiendas de autoservicio en el noreste de México. Se le agradece si puede contestarla de una manera directa ya que los resultados ayudarán a proponer estrategias de mejora en el trabajo.** La información es confidencial y privada ya que no se les pide su nombre ni el de la empresa donde laboran. Los resultados del estudio estarán disponibles para las empresas participantes en forma de artículo científico.

1. ¿Emplean empacadores de mercancías?
2. ¿Cuántos jóvenes empacadores hay?
3. ¿Cuál es su rango de edades?
4. ¿Cuántos turnos manejan?
5. ¿Cuántos jóvenes laboran en cada turno?
6. ¿Cuántos hombres?
7. ¿Cuántas mujeres?
8. Tienda de autoservicio

Anexo 8 Instrumento de medición

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN

El presente instrumento de investigación es elaborado para una tesis doctoral de la Universidad Autónoma de Nuevo León y forma parte del trabajo titulado: **“Elementos que inciden en la**

satisfacción laboral de los adolescentes empacadores en tiendas de autoservicio en el noreste de México. Se le agradece contestarla, ya que los resultados ayudarán a proponer estrategias de mejora en el trabajo. La información es confidencial y privada ya que no se les pide su nombre, ni el de la empresa donde laboran. Los resultados del estudio estarán disponibles para las empresas participantes.

I.-Datos Generales

- 1.-Edad: _____ años
- 2.-Género: ☐ Masculino ☐ Femenino
- 3.-Nivel de estudios: ☐ Primaria ☐ Secundaria ☐ Preparatoria
- 4.- Cuanto tiempo tengo laborando en la empresa _____ Días _____ Semanas _____ Meses
- 5.- Turno en el que laboro: ☐ Matutino ☐ Tarde ☐ Mixto
- 6.- ¿Cuántos días a la semana laboro?: _____
- 7.- No. de horas laborando por día en el supermercado : _____
- 8.- Cuanto es el promedio de lo que ganas al día con tus propinas: _____ pesos
- 9.- Cuántos hermanos tengo: _____
- 10.-Vivo con: ☐ Mis padres y hermanos ☐ Familiares ☐ Amigos ☐ Otros:
- 11.- Que quisieras estudiar más adelante: _____

II.- Elementos que inciden en la satisfacción laboral

Favor de contestar en una escala del 1 al 5, donde 1 es Nada, 2 es Poco, 3 es Regular, 4 es Bastante, 5 es Mucho

Escala	1 nada	2 poco	3 regular	4 bastante	5 mucho
12. Que tanto reconocimiento obtengo cuando hago bien mi trabajo.					
13. Que tan claras son mis tareas y responsabilidades.					
14. Que tan claro tengo como mi trabajo ayuda a que el supermercado ofrezca un buen servicio.					
15. Que tanto mi trabajo es reconocido y valorado.					
16. Que tan contento estoy con las actividades que realizo todos los días en mi trabajo.					
17. Que tanto colaboro con mis compañeros de trabajo.					
18. Que tanto me favorece la relación con mis compañeros de trabajo.					
19. Que tanto me agrada la gente con la que trabajo.					
20. Que tan bueno es el ambiente de colaboración en el supermercado.					
21. Que tanto mis compañeros me apoyan en mi trabajo.					
22. Que tan bien me siento cuando se requiere trabajar en equipo.					
Escala	1 nada	2 poco	3 regular	4 bastante	5 mucho
23. Que tan bien pagado esta mi trabajo					
24. Que tan contento me siento al recibir este tipo de incentivos económicos en reconocimiento a mi trabajo.					

25. . Que tan suficiente es el pago que recibo para mis gastos.					
26. Que tanto me alcanza lo que recibo para cubrir mis gastos personales.					
27. Que tanto me siento parte de la empresa.					
28. Que tanto recomiendo a la empresa como un lugar para trabajar.					
29. Que tanto me gustaría seguir laborando en esta empresa.					
30. Que tanto las personas con las que trabajo actúan con respeto y ética.					
31. Que tanto la empresa manifiesta interés en mi progreso.					
32. Que tanto interés tengo en un futuro de obtener un mejor puesto en la empresa.					
33. Que tanto mi responsable me felicita cuando hago bien mi trabajo.					
34. Que tanto mi responsable se preocupa por transmitirme los valores de la empresa.					
35. Que tanto mi responsable me trata justamente.					
36. Que tanto mi responsable evita cualquier favoritismo.					
37. Que tanto mi responsable es claro y específico cuando define las tareas de sus subordinados.					
38. Que tanto me retroalimenta amablemente mi responsable cuando cometo errores en mi tarea.					
39. Que tan buenas son las condiciones físicas del trabajo.					
40. Que tan buenos son mis compañeros de trabajo.					
41. Que tanto reconocimiento obtengo por el trabajo bien hecho.					
42. Que tan bueno es mi superior inmediato.					
43. Que tanto bueno es mi salario.					
44. Que tanta posibilidad tengo de utilizar mis habilidades.					
45. Que tan bueno es mi horario de trabajo.					